トラブルシューティング ガイド
HP Business PC

HP 製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属の限定的保証規定に明示的に記載されているものに限られます。本書のいかなる内容も、当該保証に新たに保証を追加するものではありません。本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては、責任を負いかねますのでご了承ください。本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。

トラブルシューティング ガイド

HP Business PC

初版：2009 年 9 月

製品番号：576436-291

このガイドについて

⚠ **警告！**　その指示に従わないと、人体への傷害や生命の危険を引き起こすおそれがあるという警告事項を表します。

△ **注意：**　その指示に従わないと、装置の損傷やデータの損失を引き起こすおそれがあるという注意事項を表します。

注記：　重要な補足情報です。

目次

1 コンピューターの診断機能

HP Vision Field Diagnostics

注記： [HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティは、一部のコンピューター モデルにのみ付属している CD に収録されています。

[HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティを使用すると、お使いのコンピューターのハードウェアのコンフィギュレーション情報を表示し、コンピューターのサブシステムにハードウェア診断テストを実行することができます。このユーティリティは、ハードウェア問題を効率的に特定、診断、および分離する作業を簡素化します。

[HP Vision Field Diagnostics]を実行すると、[Survey]（調査）タブが表示されます。このタブには、コンピューターの現在のコンフィギュレーションが表示されます。[Survey]タブから、コンピューターに関するいくつかの情報カテゴリにアクセスできます。その他のタブには、診断テストのオプションやテスト結果などの追加情報が表示されます。各画面に表示された情報は、html ファイルとして保存し、ディスケットまたは USB フラッシュ ドライブに格納することができます。

[HP Vision Field Diagnostics]を使用すると、コンピューターに取り付けられているデバイスがすべてシステムに認識されており、正常に機能しているかどうかを判断できます。テストの実行は任意ですが、新しいデバイスを取り付けたり接続したりした後には実行することをおすすめします。

サポート窓口にお問い合わせになるときは、事前にテストを実行し、テスト結果を保存し、その結果を印刷して手元に用意しておいてください。

注記： 他社製のデバイスは、[HP Vision Field Diagnostics]では検出されない場合があります。

[HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティへのアクセス

[HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティにアクセスするには、このユーティリティを CD に書き込むか USB フラッシュ ドライブにコピーして、その CD または USB フラッシュ ドライブから起動する必要があります。http://www.hp.com/jp/からダウンロードして CD に書き込む、または USB フラッシュ ドライブにインストールすることもできます。詳しくは、6 ページの 「[HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティの最新バージョンのダウンロード」を参照してください。

注記： [HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティは、一部のコンピューター モデルにのみ付属しています。

すでに CD または USB フラッシュ ドライブに[HP Vision Field Diagnostics]をダウンロード済みの場合は、以下の操作の手順 2 から開始します。

1. Windows®の[エクスプローラー]で、**[C:¥SWSetup¥ISOs]**に移動し、**[Vision Diagnostics.ISO]**ファイルを CD に書き込むか、USB フラッシュ ドライブにコピーします。
2. コンピューターの電源が入っているときに、CD をコンピューターのオプティカル ドライブに挿入するか、または USB フラッシュ ドライブを USB コネクタに挿入します。

3. オペレーティング システムをシャットダウンし、コンピューターの電源を切ります。

4. コンピューターの電源を入れます。システムは[HP Vision Field Diagnostics]で起動します。

注記： システムがオプティカル ドライブの CD または USB フラッシュ ドライブから起動しない場合は、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で起動順序を変更する必要があります。詳しくは、『コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

5. 起動メニューで、コンピューター内のさまざまなハードウェア コンポーネントをテストする場合は**[HP Vision Field Diagnostics]**ユーティリティを選択します。メモリのみをテストする場合は**[HP Memory Test]**（HP メモリ テスト）ユーティリティを選択します。

注記： [HP Memory Test]は、[HP Vision Field Diagnostics]の外側でスタンドアロン アプリケーションとして実行される、総合的なメモリ診断ユーティリティです。

6. **[HP Vision Field Diagnostics]**を実行する場合は、適切な言語を選択し、**[Continue]**（続行）をクリックします。

7. **[End User License Agreement]**（使用許諾契約書）ページで、条項に同意する場合には**[Agree]**（同意する）を選択します。[HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティが、[Survey]（調査）タブを表示した状態で起動します。

[Survey]（調査）タブ

[Survey]タブには、システムの重要なコンフィギュレーション情報が表示されます。

[View level]（ビュー レベル）フィールドでは、一部のコンフィギュレーション データを表示する**[Summary]**（要約）ビュー、または選択したカテゴリのすべてのデータを表示する**[Advanced]**（詳細）ビューを選択できます。初期設定では、［View Level］は、すべてのコンポーネント カテゴリに関する一般的な情報を表示する**[Overview]**（概要）に設定されています。

[Category]（カテゴリ）フィールドでは、表示する情報カテゴリを以下の中から選択できます。

[All]（すべて）：コンピューターに関するすべての情報カテゴリを一覧表示します。

[Architecture]（アーキテクチャ）：システム BIOS および PCI デバイスの情報を表示します。

[Asset Control]（資産管理）：製品名、システムのシリアル番号、アセット タグ、および UUID（Universal Unique Identifier）の情報を表示します。

[Audio]（オーディオ）：PCI オーディオ カードなど、システム内のオーディオ コントローラーに関する情報を表示します。

[Communication]（通信）：コンピューターのパラレル（LPT）コネクタとシリアル（COM）コネクタの設定に関する情報、および USB とネットワーク コントローラーの情報を表示します。

[Graphics]（グラフィックス）：コンピューターのグラフィックス コントローラーに関する情報を表示します。

[Input Devices]（入力装置）：キーボード、マウス、およびコンピューターに接続されているその他の入力装置に関する情報を表示します。

[Memory]（メモリ）：コンピューター内のすべてのメモリに関する情報を表示します。これには、システム ボードのメモリ スロットと、取り付けられているすべてのメモリ モジュールが含まれます。

[Processors]（プロセッサ）：クロック速度やキャッシュ サイズなど、コンピューターに取り付けられているプロセッサに関する情報を表示します。

[Storage]（記憶装置）: コンピューターに接続されている記憶メディアに関する情報を表示します。この一覧には、すべてのハードディスク ドライブ、ディスケット ドライブ、およびオプティカル ドライブが含まれます。

[System]（システム）: コンピューター モデル、内部ファン、シャーシ、および BIOS に関する情報を表示します。

[Test]（テスト）タブ

[Test]タブを使用して、システム内のテストする部分を選択することができます。また、テストの種類とテスト モードも選択できます。

選択できるテストの種類は以下の 3 つです。

- **[Quick Test]**（クイック テスト）：あらかじめ定義されたスクリプトで、各ハードウェア コンポーネントの一部がテストされます。これを選択した場合は、ハードウェア コンポーネントのチェック リストで各テストを選択または選択解除して、どのクイック テストを実行するかを決めることができます。
- **[Complete Test]**（完全テスト）：あらかじめ定義されたスクリプトで、各ハードウェア コンポーネントが完全にテストされます。これを選択した場合は、ハードウェア コンポーネントのチェック リストで各テストを選択または選択解除して、どの完全テストを実行するかを決めることができます。
- **[Custom Test]**（カスタム テスト）：システムのテストの制御を最も柔軟に行えます。**[Custom Test]**モードを使用して、実行するデバイス、テスト、およびテスト パラメーターを特定できます。

初期設定では、この 3 つのテスト モードの入力画面は表示されず、テスト中は操作する必要がありません。エラーが発見された場合、診断テストの完了時に表示されます。

ただし、種類ごとに、**[Test mode]**（テスト モード）の**[Include interactive tests]**（対話形式テストを含める）をクリックして、対話形式のテストを任意に追加することもできます。対話形式テストを選択すると、診断テストの手順を最大限に制御できます。テストを行っている間に、画面のメッセージに従って入力する必要があります。

注記：　メモリを[HP Vision Field Diagnostics]アプリケーションからテストすることはできません。コンピューターのメモリをテストするには、[HP Vision Field Diagnostics]を終了し、CD または USB フラッシュ ドライブから起動して、起動メニューから**[HP Memory Test]**を選択する必要があります。

テストを開始するには、以下の操作を行います。

1. [Test]タブを選択します。
2. 実行するテストの種類に応じて、**[Quick]**（クイック）タブ、**[Complete]**（完全）タブ、または**[Custom]**（カスタム）タブを選択します。
3. **[Include interactive tests]**を選択して、オプションの対話形式テストを含めます。
4. テストの実行方法として**[Number of Loops]**（ループ数）または**[Total Test Time]**（合計テスト時間）を選択します。指定したループ数でテストを実行する場合は、実行するループ数を入力します。指定した期間にわたって診断テストを行う場合は、時間の長さを分単位で入力します。
5. **[Start Test]**（テスト開始）ボタンをクリックして、テストを開始します。テスト中は[Status]（ステータス）タブが自動的に表示され、テストの進捗状況を監視できます。テストが完了したら、[Status]タブにデバイスが合格したかどうかが表示されます。
6. エラーが発見された場合、[Errors]（エラー）タブに移動すると、詳しい情報および対処方法が表示されます。

[Status]（ステータス）タブ

[Status]タブには、選択したテストのステータスが表示されます。メインの進捗状況バーには、現在のテスト セットの達成率が表示されます。テスト進行中は、テストを中止する場合に使用する**[Cancel Testing]**（テストの中止）ボタンが表示されます。

また、**[Status]**タブには以下の情報も表示されます。

- テストされているデバイス
- テストされている各デバイスについてのテストの状態（実行中、待機中、成功、または失敗）
- テストされているすべてのデバイスについてのテスト全体の進捗状況
- テストされている各デバイスについてのテストの進捗状況
- テストされている各デバイスについてのテスト経過時間

[History]（履歴）タブ

[History]タブには、過去に実行したテストに関する情報が表示されます。

[History Log]（履歴ログ）には、これまでに実行されたすべてのテスト、テスト実行回数、テストが失敗した回数、各テストを実行した日付、および各テストの完了にかかった時間が表示されます。**[Clear History]**（履歴のクリア）ボタンを使用すると、[History Log]の内容がクリアされます。

[Save]（保存）ボタンをクリックすると、[History Log]の内容を HTML ファイルとしてディスケットまたは USB フラッシュ ドライブに保存できます。

[Errors]（エラー）タブ

[Errors]タブには、発見されたエラーに関する詳しい情報および対処方法が表示されます。

[Error Log]（エラー ログ）には、診断テスト中に失敗したデバイスのテストおよび以下の情報列が表示されます。

- **[Device]**（デバイス）セクションには、テストされたデバイスが表示されます。
- **[Test]**（テスト）セクションには、実行したテストの種類が表示されます。
- **[Times Failed]**（失敗回数）は、デバイスがテストに失敗した回数を示します。
- **[Defect Code]**（エラーコード）は、エラーの数字コードを示します。エラー コードは、**[Help]**（ヘルプ）タブで定義されます。
- **[Description]**（説明）セクションには、診断テストで発見されたエラーについての説明が表示されます。
- **[Reason]**（理由）セクションには、可能性の高いエラーの原因についての説明が表示されます。
- **[Recommended Repair]**（推奨修復方法）には、不合格となったハードウェアの問題を解決するために必要な、推奨される対処方法についての説明が表示されます。
- **[Warranty ID]**（保証 ID）は、コンピューター上の特定のエラーに関連付けられている一意のエラー コードです。ハードウェアの障害について HP のサポート窓口に問い合わせる場合は、保証 ID を用意しておいてください。

[Clear Errors]（エラーのクリア）ボタンを使用すると、[Error Log]の内容がクリアされます。

[Save]（保存）ボタンをクリックすると、[Error Log]の内容を HTML ファイルとしてディスケットまたは USB フラッシュ ドライブに保存できます。

[Help]（ヘルプ）タブ

[Help]タブには、**[Vision Help]**（Vision のヘルプ）セクションおよび**[Test Components]**（コンポーネントのテスト）セクションがあります。このタブには、検索機能および索引機能があります。また、使用許諾契約書（EULA：End User License Agreement）および[HP Vision Field Diagnostics]アプリケーションのバージョン情報もこのタブに表示されます。

[Vision Help]セクションには、[HP Vision Field Diagnostics]の主要な機能に関する情報が表示されます。

[Test Components]セクションには、各テストの説明および[Custom Test]（カスタム テスト）モードの実行中に調整できるパラメーターが表示されます。

[Defect codes]（エラーコード）セクションには、[Errors]（エラー）タブに表示される数字のエラー コードに関する情報が表示されます。

[Memory test tab]（メモリ テスト タブ）セクションには、起動メニューから起動できる**[HP Memory Test]**に関する情報が表示されます。

[HP Support]（HP サポート）セクションには、HP のテクニカル サポートの受け方に関する情報が表示されます。

[HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティでの情報の保存および印刷

[HP Vision Field Diagnostics]の**[Survey]**（調査）タブ、**[History]**（履歴）タブ、および**[Errors]**（エラー）タブに表示されている情報を、ディスケットまたは USB フラッシュ ドライブに保存することができます。ハードディスク ドライブに保存することはできません。画面に表示されている情報と同じ体裁の html ファイルが自動的に作成されます。

1. [HP Vision Field Diagnostics]を CD から実行している場合は、ディスケットまたは USB フラッシュ ドライブを挿入します。
2. **[Survey]**タブ、**[History]**タブ、および**[Errors]**タブの下部にある**[Save]**（保存）をクリックします。どのタブの[保存]ボタンをクリックしても、3 つのログ ファイルがすべて保存されます。
3. ログ ファイルを保存するドライブを選択し、**[Save]**ボタンをクリックします。挿入したディスケットまたは USB フラッシュ ドライブに 3 つの html ファイルが保存されます。

   注記： メディアに html ファイルが書き込まれたことを示すメッセージが表示されるまで、ディスケットまたは USB フラッシュ ドライブを取り外さないでください。

4. ファイルの保存に使用した記憶デバイスから、目的の情報を印刷します。

注記： [HP Vision Field Diagnostics]を終了するには、画面下部の**[Exit Diagnostics]**（Diagnostics の終了）ボタンをクリックします。USB フラッシュ ドライブを取り外すか、オプティカル ドライブから CD を取り出してください。

[HP Vision Field Diagnostics]ユーティリティの最新バージョンのダウンロード

1. HP の Web サイト（http://www.hp.com/jp/）にアクセスします。
2. **[サポート&ドライバー]**リンクをクリックします。
3. **[ドライバー&ソフトウェア ダウンロード]**を選択します。
4. テキスト ボックスに製品名を入力し、Enter キーを押します。
5. お使いのコンピューター モデルを選択します。

6. お使いの OS を選択します。
7. **[診断]**リンクをクリックします。
8. **[HP Vision Field Diagnostics]**リンクをクリックします。
9. **[ダウンロードを開始する]**ボタンをクリックします。

注記： ダウンロード ファイルには、ブート可能な CD または USB フラッシュ ドライブの作成手順が含まれます。

ソフトウェアの保護

ソフトウェアを損失したり破損したときのために、すべてのシステム ソフトウェア、アプリケーション、およびハードディスク ドライブに保存されている関連ファイルのバックアップをとっておいてください。ファイルをバックアップする方法については、オペレーティング システムまたはバックアップ ユーティリティの説明書やヘルプを参照してください。

2 診断ユーティリティを使用しないトラブルシューティング

この章では、ハードディスク ドライブ、オプティカル ドライブ、グラフィックス、オーディオ、メモリ、およびソフトウェアなどの一般的なトラブルについて、原因および解決方法を説明します。コンピューターの使用中にトラブルが発生した場合は、この章に示す表で原因と解決方法を参照してください。

注記： 起動時の POST（Power-On Self Test、電源投入時のセルフテスト）実行中に表示されるメッセージ（POST メッセージ）については、「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください。

快適に使用していただくために

警告！ 誤った方法でコンピューターを使用した場合や、安全で快適な環境で使用されていない場合には、操作する人の健康を損なうおそれがあります。作業場所を選択したり、安全で快適な作業環境を整えたりする方法について詳しくは、HP の Web サイト（http://www.hp.com/ergo/から[日本語]を選択します）から入手可能な『快適に使用していただくために』を参照してください。This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to Part 15 of the FCC Rules.詳しくは、『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

お問い合わせになる前に

コンピューターにトラブルが発生した場合は、テクニカル サポートにお問い合わせになる前に以下の解決方法から適切なものを実行して、トラブルの解決を試みてください。

- HP 診断ツールを実行します。
- [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で、ハードディスク ドライブのセルフテストを実行します。詳しくは、『コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。
- コンピューター前面の電源ランプが赤く点滅しているか確認します。点滅の仕方によって、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください。
- 画面に何も表示されない場合は、モニターのケーブルを他のビデオ ポートに接続します（使用できる場合）。または、正しく機能するモニターと交換します。
- ネットワークに接続しているときにトラブルが発生した場合は、別のケーブルを使用してコンピューターをネットワークに接続してみるか、問題が発生したコンピューターの LAN ケーブルを正常に動作している別のコンピューターで使用してネットワークに接続してみて、元のネットワーク コネクタまたはケーブルに問題がないかを確認します。

- 新しいハードウェアを取り付けてから問題が発生した場合は、そのハードウェアを取り外して、コンピューターが正しく機能するかを確認します。
- 新しいソフトウェアをインストールしてから問題が発生した場合は、そのソフトウェアをアンインストールして、コンピューターが正しく機能するかを確認します。
- コンピューターを Safe モードで起動してみて、すべてのドライバーがロードされなくても起動するか確認します。前回正常に起動したときの状態でオペレーティング システムを起動する場合は、前回の正常起動時の構成を使用します。
- http://www.hp.com/support/にある、オンライン テクニカル サポートを参照します。
- このガイドの9 ページの 「問題解決のヒント」を参照します。

HP の Web サイトにある HP インスタントサポート・プロフェッショナル・エディションでは、ユーザー自身によるトラブル解決に役立つツールが提供されています。HP のサポート担当者に問い合わせる場合は、HP インスタントサポート・プロフェッショナル・エディションのオンライン チャット機能を使用します。HP インスタントサポート・プロフェッショナル・エディションには、http://www.hp.com/go/ispe/からアクセスできます。.

最新のオンライン サポート情報やソフトウェアおよびドライバーなどについては、http://www.hp.com/go/bizsupport/にアクセスしてください。

テクニカル サポートにお問い合わせになるときは、問題をより早く解決するために以下のことをすぐに行えるようにしておいてください。

- コンピューターの近くから電話ができるようにします。
- お問い合わせになる前に、コンピューターのシリアル番号と製品識別番号、およびモニターのシリアル番号を書き留めておきます。
- お電話をいただいてから、原因を特定して問題が解決できるまでに時間がかかることもありますので、あらかじめご了承くださいますよう、お願いいたします。
- 新しく取り付けたハードウェアを取り外せるようにしておきます。
- 新しくインストールしたソフトウェアをアンインストールできるようにしておきます。

注記： 保証のアップグレード（HP Care Pack）情報などについては、製品に付属の『サービスおよびサポートを受けるには』を参照してください。

問題解決のヒント

コンピューター本体、モニター、またはソフトウェアにトラブルが発生した場合は、まず以下のことを確認してください。

- コンピューター本体およびモニターの電源コードが、電源コンセントに正しく差し込まれていますか。
- コンピューター本体の電源が入っていて、電源ランプが緑色に点灯していますか。
- モニター本体の電源が入っていて、電源ランプが緑色に点灯していますか。
- コンピューター前面の電源ランプが赤く点滅しているか確認します。点滅の仕方によって、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください。

- モニター画面の表示がぼやけている場合は、モニターの調節つまみで輝度とコントラストを調整してください。
- 何かキーを押し続けるとビープ音が鳴りますか。ビープ音が鳴れば、キーボードは正しく機能しています。
- すべてのケーブルを正しく接続していますか。ゆるんでいたり、間違ったコネクタに接続したりしていませんか。
- キーボードの任意のキーまたは電源ボタンを押して、コンピューターを起動させます。システムがサスペンド モードから復帰しない場合は、電源ボタンを 4 秒程度押し続けてコンピューターの電源を切り、もう一度電源ボタンを押して電源を入れなおします。システムがシャットダウンしない場合は、電源コードを抜いて数秒待ち、コードを接続しなおします。停電などにより電源供給が遮断されてしまった後、電源が復旧したときに自動的に起動するように[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で設定しておくと、コンピューターが再起動します。再起動しない場合は、電源ボタンを押してコンピューターを起動する必要があります。
- プラグ アンド プレイに対応していない拡張ボードやオプションを取り付けた後にコンピューターを再設定しましたか。詳しくは、32 ページの 「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」を参照してください。
- 必要なデバイス ドライバーがインストールされていることを確認してください。プリンターを使用する場合は、そのモデル用のプリンター ドライバーが必要です。
- システムから起動可能メディア（CD または USB デバイス）をすべて取り出してからシステムを起動していますか。
- 出荷時とは異なるオペレーティング システム（OS）をインストールしている場合は、ご自身で用意された OS がお使いのシステムでサポートされていることを確認してください。
- お使いのコンピューターに内蔵の VGA コネクタ以外の PCI または PCI-Express のグラフィックス ボードが追加された状態で、コンピューターに接続するモニターが 1 台の場合、通常は内蔵の VGA コネクタが無効になるため、追加されたグラフィックス ボードのコネクタにモニターを接続する必要があります。起動時には、他のモニター コネクタは無効になります。これらのコネクタにモニターが接続されている場合、そのモニターは機能しません。なお、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を使用すると、どのポート（コネクタ）を有効にするかを設定できます。

△ **注意：** コンピューターが電源コンセントに接続されていると、電源が入っていなくてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電やシステムの損傷を防ぐため、コンピューターのカバーを開ける場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください。

一般的なトラブルの解決方法

この章で説明するような一般的なトラブルは、ご自身で簡単に解決できる場合があります。トラブル をご自身で解決できない場合、または解決方法の実行に不安がある場合は、サポート窓口にご相談ください。

⚠ **警告！** コンピューターが電源コンセントに接続されていると、電源が入っていなくてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

表 2-1 一般的なトラブルの解決方法

コンピューターがロックされ、電源ボタンを押しても電源が切れない

原因	解決方法
電源スイッチのソフトウェアによる制御機能が働いていない	1. コンピューターの電源が切れるまで 4 秒程度電源ボタンを押し続けます 2. 電源コードを電源コンセントから抜きます

コンピューターが USB キーボードやマウスに反応しない

原因	解決方法
コンピューターが**スタンバイ** モードになっている	**スタンバイ** モードから復帰するには、電源ボタンか任意のキーを押します 注意： **スタンバイ** モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピューターがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します
システムがロックされている	コンピューターを再起動します

日付と時刻が正しく表示されない

原因	解決方法
RTC（リアル タイム クロック）用バッテリが寿命に達している 注記： コンピューターを有効な外部電源に接続すると、RTC バッテリの寿命が延びます	最初に、Windows の**[コントロール パネル]**にあるユーティリティを使用して日付と時刻を設定しなおします。RTC の日付と時刻は[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で設定しなおすこともできます。問題が解決しない場合は、RTC 用バッテリを交換します。新しいバッテリの装着方法について詳しくは、『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください。または、HP 製品販売店またはサポート窓口に RTC 用バッテリの交換についてお問い合わせください

テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない

原因	解決方法
数字入力モードになっている	Num Lock キーを押します。テンキーを矢印キーとして使用するには、Num Lock ランプが消えている必要があります。Num Lock キーは[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効（または有効）に設定できます

表 2-1 一般的なトラブルの解決方法 (続き)

音が出ない、または音量が低すぎる

原因	解決方法
システムの音量が低いか、音が消えている	1. [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ] で BIOS 設定を調べ、内蔵システム スピーカーの音が消えていないか確認します（この設定は外付けスピーカーには影響しません） 2. 外付けスピーカーが正しく接続されて電源が入っていることと、スピーカーのボリューム コントロールが正しく設定されていることを確認します 3. オペレーティング システムで使用できるシステム ボリューム コントロールを使用して、スピーカーの音量が消えていないか確認し、音量を上げます
オーディオ機器が、コンピューターの背面の間違ったコネクタに接続されている可能性がある	コンピューターの背面の正しいコネクタに機器が接続されていることを確認します

本体のカバーまたはアクセス パネルが取り外せない

原因	解決方法
一部のモデルのコンピューターで、スマート カバー ロック（Smart Cover Lock）がかけられている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を使用して、スマート カバー ロックを解除します FailSafe キーの入手については、HP のサポート窓口にお問い合わせください。パスワードを忘れてしまった、電源が切れた、コンピューターが故障したなどの理由でロックを解除できない場合は、FailSafe キーを使用してロックを解除してください。レンチ スタイルのキーの場合は製品番号 166527-001 を、ネジ回しビット キーの場合は製品番号 166527-002 を購入してください

十分なパフォーマンスが得られない

原因	解決方法
プロセッサが高温に達している	1. コンピューター周辺の通気が妨げられていないことを確認します。また、通気が確保されるよう、コンピューターの通気孔のある面とモニターの上部に、少なくとも 10.2 cm の空間を確保してください 2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合にのみ動作するファンもあります） 3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します
ハードディスク ドライブに十分な空き領域がない	ハードディスク ドライブからデータを移動して空き領域を増やします
メモリが足りない	メモリを増設します
ハードディスク ドライブ上のデータが断片化している	ハードディスク ドライブのデフラグを行います
以前起動したプログラムで使用されたメモリがシステムに返されていない	コンピューターを再起動します

表 2-1 一般的なトラブルの解決方法 (続き)

十分なパフォーマンスが得られない

原因	解決方法
ハードディスク ドライブがウィルスに感染している	ウィルス対策プログラムを実行します
実行しているアプリケーションの数が多すぎる	1. 使用していないアプリケーションを終了して、メモリを開放します 2. メモリを増設します。バックグラウンドで動作する一部のアプリケーションは、タスク トレイの対応するアイコンを右クリックして、そのアプリケーションを閉じることができます。システムの起動時にこれらのアプリケーションを起動しないようにするには、**[スタート]→[ファイル名を指定して実行]**（Windows XP の場合）、または**[スタート]→[アクセサリ]→[ファイル名を指定して実行]**（Windows Vista®の場合）の順に選択して「msconfig」と入力します。[システム構成]ユーティリティの**[スタートアップ]**タブで、自動的に起動しないようにするアプリケーションのチェックを外します
一部のソフトウェア アプリケーション（特にゲームなど）が、グラフィックス サブシステムに負荷をかけている	1. 使用中のアプリケーションの解像度を下げるか、アプリケーションに付属のマニュアルを参照して、パフォーマンスが改善されるようにアプリケーションのパラメーターを設定します 2. メモリを増設します 3. グラフィックス システムをアップグレードします
原因がわからない	コンピューターを再起動します

コンピューターの電源が自動的に切れ、電源ランプが 1 秒間隔で 2 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 2 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
本体内部の温度が以下の理由で動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない または ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない	1. コンピューターの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダーに接続されていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが取り付けられていても回転しない場合は、ヒートシンク/ファン アセンブリを交換します 4. 上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口に問い合わせてください

表 2-1 一般的なトラブルの解決方法 (続き)

システムの電源が入らず、コンピューター前面のランプが点滅していない

原因	解決方法
システムの電源を入れることができない	電源ボタンを 3 秒間程度押し続けます。ハードディスク ドライブ ランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います 1. システム ボードの 5 V aux ランプが点灯するまで、拡張カードを 1 枚ずつ取り外します 2. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） または 電源ボタンを 3 秒間程度押し続けます。ハードディスク ドライブ ランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います 1. コンピューター本体が、電力が供給されている電源コンセントに接続されていることを確認します 2. カバーを開けて、電源ボタン ハーネスがシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 3. 電力ケーブルが両方ともシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 4. システム ボードの 5 V aux ランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタン ハーネスを交換します 5. システム ボードの 5 V aux ランプが消灯している場合は、電源装置を交換します 6. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

電源に関するトラブルの解決方法

ここでは、電源に関する一般的なトラブルとその解決方法について説明します。

表 2-2 電源に関するトラブルの解決方法

電源装置がすぐにシャット ダウンする

原因	解決方法
電源内部の故障によって電源が入らない	電源装置を交換します（修理受付窓口にご連絡ください）

コンピューターの電源が自動的に切れ、電源ランプが 1 秒間隔で 2 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 2 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
本体内部の温度が以下の理由で動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない または ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない	1. コンピューターの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダーに接続されていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが取り付けられていても回転しない場合は、ヒートシンク/ファン アセンブリを交換します 4. 上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口に問い合わせてください

電源ランプが 1 秒間隔で 4 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 4 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	1. カバーを開けて、4 線または 6 線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されていることを確認します 2. トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、取り付けられているすべてのデバイス（ハードディスク ドライブ、オプティカル ドライブ、拡張カードなど）を取り外してシステムの電源を入れます。POST が起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを 1 つずつ取り付けなおします障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを 1 つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能することを確認します 3. 電源装置を交換します 4. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

表 2-3 ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

ハードディスク ドライブ エラーが発生した

原因	解決方法
ハードディスク ドライブに不良セクターまたは障害がある	1. Microsoft® Windows XP で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの**[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします Microsoft Windows Vista で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラー]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの**[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします 2. ユーティリティを使用して不良セクターを特定し、使用しないように設定します。必要に応じて、ハードディスクをフォーマットしなおします

ディスク操作でエラーが発生した

原因	解決方法
ディレクトリ構造または ファイルに問題がある	Microsoft Windows XP で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの**[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします Microsoft Windows Vista で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの**[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします

ドライブが認識（識別）されない

原因	解決方法
ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ドライブ ケーブルを正しく接続します
システムが、取り付けられた装置を自動的に認識できない	32 ページの「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」にある、再設定の手順を参照してください。それでも装置が認識されない場合は、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で装置が一覧に表示されるかどうか調べます。装置が一覧に表示される場合は、ドライバーに問題があります。一覧に表示されない場合は、装置が故障している可能性があります 新しく取り付けたドライブが認識されない場合は、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[カスタム]**（Advanced）→**[電源投入時オプション]**（Power-On Options）の順に選択します

表 2-3 ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

ドライブが認識（識別）されない

原因	解決方法
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効にした SATA ポートにデバイスが接続されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、デバイスの SATA ポートが**[デバイス有効]**（Device Available）に設定されていることを確認します
最初に電源を投入した後のドライブの応答が遅い	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[カスタム]**（Advanced）→**[電源投入時オプション]**（Power-On Options）→**[POST 遅延時間（秒単位）]**（Post Delay）の順に選択して、POST 遅延の値を増やします

[Nonsystem disk/NTLDR missing]というメッセージが表示された

原因	解決方法
起動可能なメディア デバイス以外のメディア デバイスから起動しようとした	メディア デバイスをドライブから取り出します
ハードディスク ドライブから起動しようとしたが、ハードディスクが壊れていた	1. 起動可能なメディア デバイスをドライブに挿入して、コンピューターを再起動します 2. fdisk を使用してハードディスク ドライブのフォーマットを確認します。NTFS フォーマットの場合は、他社製のリーダーを使用してドライブを評価します。FAT32 フォーマットの場合は、ハードディスク ドライブにアクセスできません
システム ファイルが存在しないか正しくインストールされていない	1. 起動可能なメディア デバイスをドライブに挿入して、コンピューターを再起動します 2. fdisk を使用してハードディスク ドライブのフォーマットを確認します。NTFS フォーマットの場合は、他社製のリーダーを使用してドライブを評価します。FAT32 フォーマットの場合は、ハードディスク ドライブにアクセスできません 3. 適切なオペレーティング システムのシステム ファイルをインストールします
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]でハードディスクからの起動が無効に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行して、**[ストレージ]**（Storage）の**[起動順序]**（Boot Order）リストでハードディスク ドライブからの起動を有効に設定します
起動可能なハードディスク ドライブが、マルチハードディスク ドライブ構成の 1 番目に接続されていない	ハードディスク ドライブから起動する場合は、そのドライブが、「SATA 0」というラベルの付いたシステム ボード上のコネクタに接続されていることを確認します
起動可能なハードディスク ドライブのコントローラーが、**[起動順序]**（Boot Order）の 1 番目に表示されていない	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行して**[ストレージ]**（Storage）→**[起動順序]**の順に選択し、起動可能なハードディスク ドライブのコントローラーが**[ハードディスク ドライブ]**（Hard Drive）のすぐ下に一覧されていることを確認します

表 2-3 ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

コンピューターがハードディスク ドライブから起動しない

原因	解決方法
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効にした SATA ポートにデバイスが接続されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、デバイスの SATA ポートが**[デバイス有効]**（Device Available）に設定されていることを確認します
起動順序が間違っている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[起動順序]**（Boot Order）の順に選択して起動順序を変更します
ハードディスク ドライブの[ドライブ エミュレーション]（Drive Emulation）のオプションが[なし]（None）に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[デバイス構成]**（Device Configuration）の順に選択し、個別のデバイスの設定で[ドライブ エミュレーション]のオプションを[ハードディスク]（Hard Disk）に変更します
ハードディスク ドライブが壊れている	フロント パネルの電源ランプが赤く点滅しているか、またビープ音が聞こえるか確認します。これらが発生した場合、考えられる原因については50 ページの 「POST エラー メッセージ」を参照してください 詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください

コンピューターがロックされた

原因	解決方法
使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	通常の Windows の「シャットダウン」手順を実行してみます。実行できない場合は、コンピューターの電源が切れるまで 4 秒以上電源ボタンを押し続けます。コンピューターを起動しなおすには、電源ボタンをもう一度押します

ハードディスク ドライブのエンクロージャで、リムーバブル ハードディスク ドライブの反応がない

原因	解決方法
エンクロージャのロックが「ON」の位置に入っていない	キーを差し込み、ロックを時計回りに 90 度回転します。エンクロージャの前面の緑色のランプが点灯します
コンピューターの電源とエンクロージャの枠の間の電源ケーブルが、正しく接続されていない	電源がエンクロージャの枠の背面に正しく接続されていることを確認します

リムーバブル ハードディスク ドライブがコンピューターで認識されない

原因	解決方法
リムーバブル ハードディスク ドライブ キャリアがエンクロージャの枠に完全に取り付けられていないか、またはハードディスク ドライブがキャリアに完全に取り付けられていない	キャリアをエンクロージャの枠に押し込み、枠の背面のコネクタを正しく取り付けます。この対処によって問題が解決しない場合は、コンピューターの電源を切ってキャリアを取り外し、ハードディスク ドライブのコネクタがキャリアに正しく取り付けられているか確認します

表 2-3 ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

リムーバブル ハードディスク ドライブのエンクロージャからビープ音が鳴り、緑色のランプが点滅している

原因	解決方法
リムーバブル ハードディスク ドライブのエンクロージャのファン障害アラームが作動した	コンピューターをシャットダウンし、エンクロージャの交換について HP の担当者にお問い合わせください

メディア カード リーダーに関するトラブルの解決方法

表 2-4 メディア カード リーダーに関するトラブルの解決方法

Microsoft Windows XP または Microsoft Windows Vista でメディア カードをフォーマットすると、デジタル カメラでこのメディア カードを使用できなくなる

原因	解決方法
初期設定では、Windows XP および Windows Vista は 32 MB を超える容量のメディア カードを FAT32 フォーマットでフォーマットする。ほとんどのデジタル カメラでは FAT（FAT16 および FAT12）フォーマットが使用されているので、FAT32 でフォーマットされたカードでは動作しない	デジタル カメラでメディア カードをフォーマットするか、Windows XP または Windows Vista 搭載コンピューターで FAT ファイル システムを選択してメディア カードをフォーマットします

メディア カードに書き込もうとすると、書き込み禁止エラーやロック エラーが発生する

原因	解決方法
メディア カードがロックされている。メディア カードのロックは、SD カード、メモリ スティック カード、およびメモリ スティック PRO カードへの書き込みや、これらのカードからの削除を回避するための安全機能です	SD カードを使用する場合は、SD カードの右側にあるロック タブがロックの位置にないことを確認します。メモリ スティック カードやメモリ スティック PRO カードを使用する場合は、カードの下部にあるロック タブがロックの位置になっていないことを確認します

メディア カードへの書き込みができない

原因	解決方法
読み取り専用（ROM）のメディア カードを使用している	製造販売元の説明書を読んで、書き込み可能なカードかどうかを確認します。対応するカードの一覧については、前のセクションを参照してください
メディア カードがロックされている。メディア カードのロックは、SD カード、メモリ スティック カード、およびメモリ スティック PRO カードへの書き込みや、これらのカードからの削除を回避するための安全機能です	SD カードを使用する場合は、SD カードの右側にあるロック タブがロックの位置にないことを確認します。メモリ スティック カードやメモリ スティック PRO カードを使用する場合は、カードの下部にあるロック タブがロックの位置になっていないことを確認します

メディア カードをスロットに挿入しても、メディア カード内のデータにアクセスできない

原因	解決方法
メディア カードが正しく挿入されていないか、間違ったスロットに挿入されている。または、メディア カードがサポートされていない	金メッキの接点の向きを合わせ、カードを正しく挿入します。正しく挿入されていれば、緑色のランプが点灯します

メディア カードの正しい取り外し方がわからない

原因	解決方法
安全にカードを取り外すために、コンピューターのソフトウェアが使用されている	**[マイ コンピュータ]**（Windows XP の場合）、または**[コンピュータ]**（Windows Vista の場合）を開いてから、対応するドライブのアイコンを右クリックし、**[取り出し]**を選択します。その後、カードをスロットから引き出します

表 2-4 メディア カード リーダーに関するトラブルの解決方法 (続き)

メディア カードの正しい取り外し方がわからない

原因	解決方法
	注記： 緑色のランプが点滅している間は、絶対にカードを取り外さないでください

メディア カード リーダーを取り付けてから Windows を起動しても、リーダーと、リーダーに挿入したカードがコンピューターに認識されない

原因	解決方法
コンピューターにリーダーを取り付けた直後に初めてコンピューターを起動した場合は、オペレーティング システムがデバイスを認識するまでに時間がかかる	オペレーティング システムがリーダーおよび使用できるコネクタを認識し、さらにリーダーに挿入されたメディアを認識できるようになるまで数秒間待ちます

メディア カードをリーダーに挿入すると、コンピューターがメディア カードから起動しようとする

原因	解決方法
挿入したメディア カードにブート機能がある	メディア カードから起動しないようにするには、起動中にメディア カードを取り外すか、挿入したメディア カードから起動するオプションを起動プロセス中に選択しないようにします

モニターに関するトラブルの解決方法

モニターにトラブルが生じたときには、モニターに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

表 2-5 モニターに関するトラブルの解決方法

モニター画面に何も表示されない

原因	解決方法
モニターの電源が入っていない（モニター ランプが点灯していない）	モニターの電源を入れます（モニター ランプが点灯することを確認します）
モニターに障害がある	別のモニターを使用してみます
モニター ケーブルが正しく接続されていない	モニターと本体の間のケーブル、およびモニターと電源コンセントの間のケーブルの接続を確認します
画面表示を消すユーティリティがインストールされているか、または省電力モードに入っている	どれかキーを押すかマウス ボタンをクリックし、パスワードが設定されている場合はパスワードを入力します
システム ROM の破損。システムがブート ブロック緊急回復モードで稼動している（ビープ音が 8 回鳴ることで通知される）	最新の BIOS イメージを使用してシステム ROM を再フラッシュします。詳しくは、『デスクトップ マネジメントについて』の「ブート ブロック緊急回復モード」の項目を参照してください
固定同期モニターを使用しているのに、選択した解像度で同調しない	選択した解像度と同じ水平走査速度でモニターに表示可能かどうか確認します
コンピューターが**スタンバイ** モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します 注意： **スタンバイ** モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピューターがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します
モニター ケーブルが間違ったコネクタに接続されている	コンピューターに、統合グラフィックス コネクタとアドインのグラフィックス カード コネクタの両方がある場合は、モニター ケーブルをコンピューター背面のグラフィックス カード コネクタに接続します
コンピューターのモニター設定にモニターが対応していない	1. Windows XP の**[コントロール パネル]**で、**[画面]**アイコンをダブルクリックして**[設定]**タブを選択します Windows Vista の**[コントロール パネル]**で、**[デスクトップのカスタマイズ]**の**[画面の解像度の調整]**を選択します 2. スライダーを使用して解像度を設定しなおします
有効でない入力を使用するようにモニターが構成されている	モニターのオンスクリーン メニューのコントロールを使用して、システムで稼働中の入力を選択します。オンスクリーン メニューのコントロールおよび設定について詳しくは、モニターの説明書を参照してください

PCI-Express グラフィックス カードが取り付けられている場合、内蔵グラフィックスを有効に設定できない

原因	解決方法
Intel®製内蔵グラフィックスのシステムでは、PCI-Express x16 グラフィックス カードを取り付けていると、内蔵グラフィックスを有効に設定できない	PCI または PCI Express x1 グラフィックス カードが取り付けられている場合は、内蔵グラフィックスを[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で有効にできますが、

表 2-5 モニターに関するトラブルの解決方法 (続き)

PCI-Express グラフィックス カードが取り付けられている場合、内蔵グラフィックスを有効に設定できない

原因	解決方法
	グラフィックス カードが PCI Express x16 スロットに取り付けられている場合は内蔵グラフィックスを有効にできません
AMD 製内蔵グラフィックス搭載のシステムでは、AMD PCI Express x16 グラフィックス カードを取り付けた場合のみ、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で内蔵グラフィックスを有効にできる	AMD 製内蔵グラフィックス搭載のシステムでは、AMD PCI Express x16 グラフィックス カードを取り付けた後に、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で内蔵グラフィックスを有効に設定します

画面に何も表示されず、電源ランプが 1 秒間隔で 5 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 5 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
プレビデオのメモリ エラー	1. DIMM を取り付けなおします。システムの電源を入れます 2. DIMM を一度に 1 つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します 4. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

画面に何も表示されず、電源ランプが 1 秒間隔で 6 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 6 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
プレビデオのグラフィックス エラー	グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います 1. グラフィックス カードを正しく接続します。システムの電源を入れます 2. グラフィックス カードを交換します 3. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） 内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します

画面に何も表示されず、電源ランプが 1 秒間隔で 7 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 7 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
システム ボードの障害（ROM がビデオに優先して検出した障害）	システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

表 2-5 モニターに関するトラブルの解決方法 (続き)

省電力機能を有効にすると、モニターが正しく動作しない

原因	解決方法
省電力機能がないモニターで、省電力機能が有効に設定されている	省電力機能を無効（Disable）に設定します

文字がぼやける

原因	解決方法
輝度およびコントラストが正しく調節されていない	モニターの輝度およびコントラストを調節します
ケーブルを正しく接続していない	グラフィックス ケーブルの一方の端をモニター コネクタに、もう一方の端をモニターにしっかり接続します

画像がぼやける、または必要な解像度に設定できない

原因	解決方法
グラフィックス コントローラーをアップグレードした際に、正しいグラフィックス ドライバーをインストールしていない	アップグレード キットに付属のビデオ ドライバーをインストールします（アップグレード キットは一部のモデルに付属）
モニターが設定された解像度をサポートしていない	解像度を変更します
グラフィックス カードに障害がある	グラフィックス カードを交換します

画像が壊れたり、うねり、乱れ、ちらつきがある

原因	解決方法
モニター ケーブルが正しく接続されていない。またはモニターが正しく調整されていない	1. モニター ケーブルを正しく接続します 2. モニターを 2 つ接続している場合、またはすぐ近くに別のモニターがある場合は、電波障害を起こさないようにモニターを離します 3. 蛍光灯やファンの位置がモニターに近すぎる可能性があります
モニターを消磁する必要がある	モニターを消磁します。手順については、モニターに付属のマニュアルを参照してください

画像が中央に表示されない

原因	解決方法
位置を調整する必要がある	モニターのメニュー ボタンを押して OSD メニューを表示します。**[ImageControl]**（イメージ コントロール）の **[Horizontal Position]**（水平表示位置）または **[Vertical Position]**（垂直表示位置）を選択して、画像の水平位置または垂直位置を調整します

表 2-5 モニターに関するトラブルの解決方法 (続き)

[No Connection, Check Signal Cable]と画面に表示される

原因	解決方法
モニターのビデオ ケーブルが外れている	ビデオ ケーブルをモニターおよびコンピューターに接続します **注意：** ビデオ ケーブルを接続するときにコンピューターの電源がオフになっていることを確認してください

[Out of Range]と画面に表示される

原因	解決方法
ビデオ解像度およびリフレッシュ レートが、モニターがサポートするレベルを超えるレベルに設定されている	コンピューターを再起動し、Safe モードに入ります。設定値をサポートされている設定値に変更してから、コンピューターを再起動して新しい設定値を有効にします

CRT モニターの電源を入れると、振動音またはガタガタという音がする

原因	解決方法
モニターを消磁するコイルが作動した	不具合ではありません。モニターの電源を入れると消磁用のコイルが作動することは正常な状態です

CRT モニターの内部からカチッという音がする

原因	解決方法
モニターの内部で継電器が作動した	不具合ではありません。一部のモニターでは、電源のオン/オフ、スタンバイ モードの起動/終了、および解像度の変更を行ったときにカチッという音がします

フラット パネル モニターの内部から高ピッチの音がする

原因	解決方法
輝度やコントラストの設定値が高すぎる	輝度やコントラストの設定値を下げます

表 2-5 モニターに関するトラブルの解決方法 (続き)

焦点がぼやける、線、ゴースト、または影が表示される、画面上を上下に移動する横線が表示される、薄い縦線が表示される、または画像を画面の中央に表示できない（アナログ VGA 入力のフラット パネル モニターのみ）

原因	解決方法
フラット パネル モニターの内蔵デジタル変換回線がグラフィックス カードの出力の同期を正しく解釈できない可能性がある	1. モニターのオンスクリーン ディスプレイ メニューで、モニターの[Auto-Adjustment]（自動調整）オプションを選択します 2. [Clock]（クロック）および[Clock Phase]（クロック フェーズ）オンスクリーン ディスプレイ機能を手動で同期させます。同期を補助する SoftPaq（英語版）の SP32202 および SP32347 は、http://www.hp.com/support/からダウンロードできます
グラフィックス カードが正しく接続されていない、またはカードに障害がある	1. グラフィックス カードを正しく接続します 2. グラフィックス カードを交換します

一部の記号が正しく表示されない

原因	解決方法
使用しているフォントではその記号を表示できない	文字コード表を使用して該当する記号を選択します。**[スタート]**→**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[システム ツール]**→**[文字コード表]**の順に選択します。記号を文字コード表から文書にコピーできます

オーディオに関するトラブルの解決方法

お使いのコンピューターにはオーディオ機能が装備されています。オーディオやサウンドに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

表 2-6 オーディオに関するトラブルの解決方法

音が途切れる

原因	解決方法
起動している他のアプリケーションによってプロセッサ リソースが使用されている	プロセッサに負荷がかかるアプリケーションをすべて終了します
Direct Sound の待ち時間。これは多くのメディア プレーヤー アプリケーションで発生します	Windows XP でのみ、以下の操作を行います 1. **[コントロール パネル]**から**[サウンドとオーディオ デバイス]**を選択します 2. **[オーディオ]**タブで、**[音の再生]**リストからデバイスを選択します 3. **[詳細設定]**ボタン→**[パフォーマンス]**タブの順に選択します 4. **[ハードウェア アクセラレータ]**スライダーを**[なし]**に、**[サンプル レート変換の質]**スライダーを**[標準]**に設定して、オーディオを再度確認します 5. **[ハードウェア アクセラレータ]**スライダーを**[最大]**に、**[サンプル レート変換の質]**スライダーを**[最高]**に設定して、オーディオを再度確認します

スピーカーまたはヘッドフォンから音が出ない

原因	解決方法
ソフトウェアで設定するスピーカーのボリュームが低いか、音が消えている	タスクバーの**[スピーカー]**（音量）アイコンをダブルクリックし、**[ミュート]**がオンになっていないことを確認してから、スライダーを使用して音量を調節します
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]でオーディオが無効に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）→**[システム オーディオ]**（System Audio）の順に選択して、オーディオを有効に設定します
外付けスピーカーがオフになっている	外付けスピーカーをオンにします
オーディオ機器が間違ったコネクタに接続されている可能性がある	コンピューターの正しいコネクタに機器が接続されていることを確認します。スピーカーはコンピューター背面のライン アウト コネクタに接続し、ヘッドフォンはコンピューター前面のヘッドフォン コネクタに接続する必要があります
外付けスピーカーが、最近取り付けたサウンド カードの間違ったコネクタに接続されている	コンピューター本体およびスピーカーに付属のマニュアルを参照して正しい接続方法を確認します
デジタル CD オーディオが無効に設定されている	以下の手順で、デジタル CD オーディオを有効に設定します。デバイス マネージャーで CD または DVD デバイスを右クリックして**[プロパティ]**を選択します。**[この CD-ROM デバイスでデジタル音楽 CD を使用可能にする]**がオンになっていることを確認します

表 2-6 オーディオに関するトラブルの解決方法 (続き)

スピーカーまたはヘッドフォンから音が出ない

原因	解決方法
ラインアウト コネクタに接続しているヘッドフォンまたはデバイスによって、内蔵スピーカーの音が消えている	ヘッドフォンまたは外付けスピーカーの電源を入れるか、ラインアウト コネクタとの接続を取り外します
コンピューターが**スタンバイ** モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します 注意： **スタンバイ** モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピューターがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します
内蔵スピーカーが[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で内蔵スピーカーを有効に設定します。**[カスタム]**（Advanced）→**[デバイス オプション]**（Device Options）→**[内蔵スピーカー]**（Internal Speaker）の順に選択します
1 つ以上のオーディオ ソリューションがシステムにインストールされている	お使いのアプリケーションが正しいオーディオ デバイスを使用するように設定されていることを確認します

ヘッドフォンからの音がはっきり聞こえない、またはこもった音がする

原因	解決方法
ヘッドフォンが背面のオーディオ出力コネクタに接続されている。背面のオーディオ出力コネクタは電源付きのオーディオ機器を接続するためのコネクタで、ヘッドフォン用には設計されていません	ヘッドフォンを、コンピューター正面にあるヘッドフォン コネクタに接続します

オーディオの録音中にコンピューターがロックされる

原因	解決方法
ハードディスクに十分な空き領域がない	録音する前に、ハードディスクに十分な空き領域があることを確認します。オーディオ ファイルを圧縮形式で録音することもできます

ラインイン コネクタが正常に動作しない

原因	解決方法
オーディオ ドライバーまたはアプリケーション ソフトウェアでコネクタが再設定されている	オーディオ ドライバーまたはアプリケーション ソフトウェアでコネクタを再設定するか、コネクタを初期値に設定します

コンピューター前面のヘッドフォン/マイク コネクタが正しく機能しない

原因	解決方法
オーディオ ドライバーまたはアプリケーション ソフトウェアでコネクタが再設定されている	オーディオ ドライバーまたはアプリケーション ソフトウェアでコネクタを再設定するか、コネクタを初期値に設定します

プリンターに関するトラブルの解決方法

プリンターにトラブルが生じたときには、プリンターに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

表 2-7 プリンターに関するトラブルの解決方法

プリンターから印字されない

原因	解決方法
プリンターの電源が入っておらず、オンラインの状態になっていない	プリンターの電源を入れ、オンラインにします
実行中のアプリケーションに合ったプリンター ドライバーがインストールされていない	1. アプリケーションに合ったプリンター ドライバーをインストールします 2. 以下の MS-DOS コマンドを実行して印字してみます DIR C:¥ > [printer port] printer port にはお使いのプリンターのアドレスを指定してください。プリンターが動作するようであれば、プリンター ドライバーをロードしなおします
ネットワーク上でのプリンターの場合、プリンターをネットワークに接続していない	プリンターをネットワークに正しく接続します
プリンターが故障している	プリンターのセルフテストを実行します

プリンターの電源が入らない

原因	解決方法
コード類が正しく接続されていない	すべてのコードを接続しなおし、電源コードと電源コンセントをチェックします

文字化けして印字される

原因	解決方法
実行中のアプリケーションに合ったプリンター ドライバーがインストールされていない	アプリケーションに合ったプリンター ドライバーをインストールします
コード類が正しく接続されていない	すべてのコードを接続しなおします
プリンターのメモリに負荷がかかった	プリンターの電源を切ってから、電源を入れなおします

プリンターのオンラインのランプが消えた

原因	解決方法
プリンターが用紙切れになった	用紙トレイに紙を補充し、オンラインにします

キーボードおよびマウスに関するトラブルの解決方法

キーボードまたはマウスにトラブルが生じたときには、キーボードまたはマウスに付属の説明書と、以下の解決方法を参照してください。

表 2-8 キーボードに関するトラブルの解決方法

キーボードからのコマンドや入力が認識されない

原因	解決方法
キーボードのコネクタが正しく接続されていない	1. Windows XP のデスクトップで、**[スタート]**→**[シャットダウン]**の順にクリックします Windows Vista をお使いの場合は、**[スタート]**→**[スタート]**メニューの右下隅にある矢印の順にクリックして、**[シャットダウン]**を選択します 2. シャットダウンが完了したら、キーボードをコンピューター背面に接続しなおして、コンピューターを再起動します
使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	マウスを使用してコンピューターをシャットダウンし、コンピューターを再起動します
キーボードを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
コンピューターが**スタンバイ** モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します 注意： **スタンバイ** モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピューターがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します

テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない

原因	解決方法
数字入力モードになっている	Num Lock キーを押します。テンキーを矢印キーとして使用するには、Num Lock ランプが消えている必要があります。Num Lock キーは[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効（または有効）に設定できます

表 2-9 マウスに関するトラブルの解決方法

マウスが手の動きに反応しないか、動きが緩慢である

原因	解決方法
マウス コネクタが、コンピューターの背面に正しく接続されていない	キーボードを使用してコンピューターをシャットダウンします 1. Ctrl キーと Esc キーを同時に押すか、Windows ロゴキーを押して、**[スタート]**メニューを表示します 2. 矢印キーを使用して**[シャットダウン]**を選択し、Enter キーを押します 3. シャットダウンが完了したら、マウス コネクタをコンピューターの背面（またはキーボード）に接続してからコンピューターを再起動します

表 2-9 マウスに関するトラブルの解決方法 (続き)

マウスが手の動きに反応しないか、動きが緩慢である

原因	解決方法
使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	キーボードを使用してコンピューターをシャットダウンしてから再起動します
マウスを清掃する必要がある	マウスのローラー ボール カバーを取り外し、内部部品を清掃します
マウスを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
コンピューターが**スタンバイ** モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します 注意： **スタンバイ** モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピューターがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します

マウスが垂直方向または水平方向にしか動かない、または動きがぎこちない

原因	解決方法
マウスのローラー ボールが汚れているか、ボールと接触するロータリー エンコーダー シャフトが汚れている	マウスの底面のローラー ボール カバーを取り外し、市販のマウス クリーニング キットで内部部品を清掃します

ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

ドライブや拡張カードを増設するなど新しいハードウェアの取り付けや取り外しを行う場合、コンピューターを再設定する必要が生じることがあります。プラグ アンド プレイ対応の装置を取り付けた場合、Windows は自動的に装置を認識しコンピューターを再設定します。プラグ アンド プレイに対応していない装置を取り付けた場合は、新しいハードウェアを取り付けた後でコンピューターを再設定する必要があります。Windows では**[ハードウェアの追加ウィザード]**を使用し、画面の説明に沿って操作してください。

⚠ **警告！** コンピューターが電源コンセントに接続されていると、電源が入っていなくてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

表 2-10 ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

取り付けたハードウェアが認識されない

原因	解決方法
デバイスが正しく取り付けられていないか、接続されていない	デバイスが正しく取り付けられ、確実に接続されていること、およびコネクタ内でピンが折れ曲がっていないことを確認します
取り付けたハードウェアのケーブルが正しく接続されていないか、電源コードが外れている	すべてのケーブルと電源コードが正しく接続されていること、およびケーブルやコネクタのピンが折れ曲がっていないことを確認します
取り付けた外部装置の電源が入っていない	本体の電源を切ってから、外部装置の電源を入れ、次に本体の電源を再度入れます
コンピューターの設定情報を変更するようメッセージが表示されたが、実行しなかった	コンピューターを再起動し、画面の指示に沿って設定情報を変更します
プラグ アンド プレイ対応ボードを追加したときに初期のコンフィギュレーションが他の装置と競合したため、自動的に設定されなかった	Windows の**[デバイス マネージャー]**を使用してボードの自動設定の選択を解除し、リソースの競合を発生させない基本コンフィギュレーションを選択します。[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を使用して、リソースの競合の原因となっている装置を設定しなおしたり、無効に設定したりすることもできます
コンピューターの USB コネクタが[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行して、USB コネクタを有効にします

コンピューターが起動しない

原因	解決方法
アップグレード時に正しいメモリ モジュールが使用されなかった。または、メモリ モジュールが正しい場所に取り付けられていない	1. システムの『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照して、正しいメモリ モジュールを使用しているか、および正しく取り付けられているかを確認します 2. ビープ音およびキーボードのランプを確認します。ビープ音とランプの点滅は、特定のトラブルに対するコードです 3. 問題が解決しない場合は、サポート窓口にお問い合わせください

表 2-10 ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法 (続き)

電源ランプが 1 秒間隔で 5 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 5 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	**注意：** DIMM やシステムの損傷を防ぐため、DIMM モジュールを取り付けなおす場合、または DIMM モジュールの取り付けや取り外しをする場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください **1.** DIMM を取り付けなおします。システムの電源を入れます **2.** DIMM を一度に 1 つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します **注記：** DIMM の正しい取り付け方法については、システムの『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください **3.** 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します **4.** システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

電源ランプが 1 秒間隔で 6 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 6 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
グラフィックス カードが正しく挿入されていないか、ビデオ カードまたはシステム ボードに障害がある	グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います **1.** グラフィックス カードを正しく接続します。システムの電源を入れます **2.** グラフィックス カードを交換します **3.** システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） 内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します

電源ランプが 1 秒間隔で 10 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 10 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
オプション カードの障害	**1.** オプション カードを一度に 1 枚ずつ取り外し（カードが複数ある場合）、そのたびにシステムの電源を入れて問題が解決するか確認します **2.** 障害のあるカードを特定できたら、そのカードを取り外して交換します **3.** システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

ネットワークに関するトラブルの解決方法

ネットワークにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。以下のガイドラインでは、ネットワーク ケーブル配線の修正については説明しません。

表 2-11 ネットワークに関するトラブルの解決方法

ウェイクオン LAN 機能が動作しない

原因	解決方法
ウェイクオン LAN 機能が有効に設定されていない	Windows XP でウェイクオン LAN 機能を有効に設定するには、以下の操作を行います 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[ネットワーク接続]**をダブルクリックします 3. **[ローカル エリア接続]**をダブルクリックします 4. **[プロパティ]**をクリックします 5. **[構成]**をクリックします 6. **[電源の管理]**タブをクリックし、**[このデバイスで、コンピューターのスタンバイ状態を元に戻すことができるようにする]**チェック ボックスにチェックを入れます Windows Vista でウェイクオン LAN 機能を有効に設定するには、以下の操作を行います 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[ネットワークとインターネット]**で、**[ネットワークの状態とタスクの表示]**を選択します 3. **[タスク]**リストから、**[ネットワーク接続の管理]**を選択します 4. **[ローカル エリア接続]**をダブルクリックします 5. **[プロパティ]**ボタンをクリックします 6. **[構成]**ボタンをクリックします 7. **[電源の管理]**タブをクリックし、**[このデバイスで、コンピューターのスタンバイ状態を解除できるようにする]**チェック ボックスにチェックを入れます

ネットワーク ドライバーがネットワーク コントローラーを認識しない

原因	解決方法
ネットワーク コントローラーが有効に設定されていない	1. [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行して、ネットワーク コントローラーを有効に設定します 2. オペレーティング システムのデバイス マネージャーからネットワーク コントローラーを有効に設定します
ネットワーク ドライバーが正しくない	ネットワーク コントローラーに付属の説明書を参照して正しいドライバーを確認するか、ネットワーク コントローラーの

表 2-11 ネットワークに関するトラブルの解決方法 (続き)

ネットワーク ドライバーがネットワーク コントローラーを認識しない

原因	解決方法
	製造元の Web サイトなどから最新版のドライバーを入手してインストールします

ネットワーク接続状態ランプが点滅しない

注記：　ネットワーク通信中は、ネットワーク状態ランプが点滅します。

原因	解決方法
アクティブなネットワークを検出できない	ネットワーク ケーブル（および変換アダプター）を正しく接続します
ネットワーク コントローラーが正しく設定されていない	Windows でのデバイスのステータスを確認します。たとえば、ロードされているドライバーをデバイス マネージャーで、またリンク ステータスを Windows の[ネットワーク接続]アプレットで確認します
ネットワーク コントローラーが有効に設定されていない	**1.** [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行して、ネットワーク コントローラーを有効に設定します **2.** オペレーティング システムのデバイス マネージャーからネットワーク コントローラーを有効に設定します
ネットワーク ドライバーが正しくロードされていない	ネットワーク ドライバーをインストールしなおします
オートセンス機能が正常に動作していない	オートセンス機能が有効になっている場合は、オートセンス機能を無効に設定し、適切な通信モードに設定します

[Diagnostics for Windows]でエラーが報告される

原因	解決方法
ケーブルがしっかり接続されていない	ケーブルがネットワーク コネクタにしっかりと接続されていることと、ケーブルのもう一方の端が適切なデバイスにしっかりと接続されていることを確認します
ケーブルが間違ったコネクタに接続されている	ケーブルが適切なコネクタに接続されていることを確認します
ケーブルまたは接続されているデバイスに障害がある	ケーブルおよび接続されているデバイスが正しく動作していることを確認します
ネットワーク コントローラーの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]の**[カスタム]**（Advanced）メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します
ネットワーク コントローラーに障害がある	修理受付窓口にご連絡ください

表 2-11 ネットワークに関するトラブルの解決方法 (続き)

[Diagnostics for Windows]でエラーは報告されないが、コンピューターがネットワークと通信できない	
原因	解決方法
ネットワーク ドライバーがロードされていないか、ドライバーのパラメーターが現在の設定と一致していない	ネットワーク ドライバーがロードされていることと、ドライバーのパラメーターがネットワーク コントローラーの設定と一致していることを確認します 適切なネットワーク クライアントおよびプロトコルがインストールされていることを確認します
ネットワーク コントローラーがこのコンピューターでの使用に設定されていない	**[コントロール パネル]**の**[ネットワーク接続]**アイコンを選択して、ネットワーク コントローラーを設定します

拡張ボードを取り付けると、ネットワーク コントローラーが動かなくなる	
原因	解決方法
ネットワーク コントローラーの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]の**[カスタム]**（Advanced）メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します
ネットワーク ドライバーがない	拡張ボード用のドライバーのインストール時に、誤ってネットワーク ドライバーを消していないか確認します
取り付けられた拡張ボードがネットワーク カード（NIC）で、内蔵 NIC と競合する	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]の**[カスタム]**（Advanced）メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します

明確な原因がないのに、ネットワーク コントローラーが動かなくなる	
原因	解決方法
ネットワーク ドライバーが破損している	ネットワーク ドライバーをインストールしなおします
ケーブルがしっかり接続されていない	ケーブルがネットワーク コネクタにしっかりと接続されていることと、ケーブルのもう一方の端が適切なデバイスにしっかりと接続されていることを確認します
ネットワーク コントローラーに障害がある	修理受付窓口にご連絡ください

新しいネットワーク カードが起動しない	
原因	解決方法
新しいネットワーク カードに障害があるか、業界標準の仕様を満たしていない	正常に動作する、業界標準の NIC を挿入するか、起動順序を変えて別のソースから起動するようにします

リモート システム インストール時にネットワーク サーバーに接続できない	
原因	解決方法
ネットワーク コントローラーの構成が正しく設定されていない	ネットワークへの接続状況を確認します。DHCP サーバーに接続されていて、リモート システム インストール サーバーにお使いの NIC 用の NIC ドライバーが含まれていることを確認します

表 2-11 ネットワークに関するトラブルの解決方法 (続き)

[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]が書き込みのない EPROM を検出した	
原因	**解決方法**
書き込みのない EPROM がある	修理受付窓口にご連絡ください

メモリに関するトラブルの解決方法

メモリに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

△ **注意：** コンピューターの電源を切っても、DIMM には電流が流れています（一部のモデルの Management Engine（ME）設定によります）。DIMM やシステムの損傷を防ぐため、DIMM モジュールを取り付けなおす場合、または DIMM モジュールの取り付けや取り外しをする場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください。

ECC メモリをサポートするシステムの場合は、ECC メモリおよび非 ECC メモリを混在させないでください。2 種類のメモリを混在させると、オペレーティング システムが起動しません。

注記： 一部のモデルのメモリ カウントは、Management Engine（ME）が有効の場合、その設定内容に影響されます。ME は、Out-of-Band（OOB）やその他の管理機能のための ME ファームウェアをダウンロード、解凍、および実行するために、シングル チャネル モードで 8 MB、デュアル チャネル モードで 16 MB のシステム メモリを使用します。

表 2-12 メモリに関するトラブルの解決方法

メモリの増設後、コンピューターが起動しない、または、コンピューターが正常に動作しない

原因	解決方法
Intel 製のシステムで、メモリ モジュールが DIMM1 ソケットに取り付けられていない	メモリ モジュールがシステム ボード上の黒い DIMM1 ソケットに取り付けられていることを確認します。このソケットにはメモリ モジュールを取り付けておく必要があります。Intel 製システムの場合、DIMM ソケットは、DIMM1、DIMM3、DIMM2、DIMM4 の順序でインストールします■後ろのセグメントも含めました■■前のセグメントに全て含めました■
AMD 製のシステムで、メモリ モジュールがシステム ボード メモリ ソケットに取り付けられていない	ソケットには少なくともメモリ モジュールを 1 つ取り付けておく必要があります。メモリ モジュールは、XMM4、XMM3、XMM2、XMM1 の順序でインストールします
メモリ モジュールの種類や動作速度などの仕様が適切でない。または、新しいメモリ モジュールが正しく装着されていない	お使いのコンピューターに対応する業界標準のメモリ モジュールに交換します。一部のモデルのコンピューターでは、ECC メモリおよび非 ECC メモリを混在させないでください

[Out of Memory]というメッセージが表示された

原因	解決方法
メモリが正しく設定されていない	デバイス マネージャーを使用して、メモリの設定を確認します
アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに付属の説明書を参照して、必要なメモリ容量を調べ、必要な容量を確保します

POST（電源投入時のセルフ テスト）で表示されるメモリ容量が正しくない

原因	解決方法
メモリ モジュールが正しく取り付けられていない	メモリ モジュールが正しく取り付けられ、適切なモジュールが使用されていることを確認します
内蔵グラフィックスがシステム メモリを使用している可能性がある	操作は必要ありません

表 2-12 メモリに関するトラブルの解決方法 (続き)

操作中にメモリ不足のエラーが発生した

原因	解決方法
メモリ常駐プログラム（TSR）の数が多過ぎる	不必要なメモリ常駐プログラムを終了します
アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに必要なメモリ容量を確認し、必要な容量を確保します

電源ランプが 1 秒間隔で 5 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 5 回鳴り、その後 2 秒間休止する（一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	1. DIMM を取り付けなおします。システムの電源を入れます 2. DIMM を一度に 1 つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します 4. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

プロセッサに関するトラブルの解決方法

プロセッサに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

表 2-13 プロセッサに関するトラブルの解決方法

十分なパフォーマンスが得られない

原因	解決方法
プロセッサが高温に達している	1. コンピューター周辺の通気が妨げられていないことを確認します 2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合にのみ動作するファンもあります） 3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します

電源ランプが 1 秒間隔で 3 回赤色で点滅し、その後 2 秒間休止する

原因	解決方法
プロセッサが取り付けられていない、または正しく取り付けられていない	1. プロセッサが取り付けられていることを確認します 2. プロセッサを取り付けなおします

電源ランプが 1 秒間隔で 11 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する

原因	解決方法
現在のプロセッサが、以前にこのシステムで有効に設定されていた機能をサポートしていない	1. TXT 対応のプロセッサを取り付けます 2. [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ] で TXT を無効に設定します 3. 元のプロセッサを取り付けなおします

CD および DVD に関するトラブルの解決方法

CD および DVD ドライブにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

表 2-14 CD および DVD に関するトラブルの解決方法

コンピューターが CD または DVD ドライブから起動しない

原因	解決方法
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効にした SATA ポートにデバイスが接続されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、デバイスの SATA ポートが**[デバイス有効]**（Device Available）に設定されていることを確認します
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]でリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[ストレージ オプション]**（Storage Options）の順に選択して、リムーバブル メディアからの起動を有効に設定します。**[ストレージ]**（Storage）→**[起動順序]**（Boot Order）の順に選択して、CD-ROM が有効に設定されていることを確認します
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]でネットワーク サーバー モードが有効に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[セキュリティ]→[パスワード オプション]**（Password Options）の順に選択して、**[ネットワーク サーバー モード]**（Network Server Mode）を無効に設定します
起動できない CD がドライブ内にある	起動できる CD をドライブに挿入してみます
起動順序が間違っている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[ストレージ]→[起動順序]**（Boot Order）の順に選択して起動順序を変更します

ドライブが認識（識別）されない

原因	解決方法
ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ドライブ ケーブルを正しく接続します
システムが、取り付けられた装置を自動的に認識できない	32 ページの 「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」にある、再設定の手順を参照してください。それでも装置が認識されない場合は、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で装置が一覧に表示されるかどうか調べます。装置が一覧に表示される場合は、ドライバーに問題があります。一覧に表示されない場合は、装置が故障している可能性があります 新しく取り付けたドライブが認識されない場合は、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[カスタム]**（Advanced）→**[電源投入時オプション]**（Power-On Options）の順に選択します
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効にした SATA ポートにデバイスが接続されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、デバイスの SATA ポートが**[デバイス有効]**（Device Available）に設定されていることを確認します
電源投入直後のドライブの応答が遅い	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[カスタム]→[電源投入時オプション]→[POST 遅延時間（秒単位）]**（Post Delay）の順に選択して、POST 遅延の値を増やします

表 2-14 CD および DVD に関するトラブルの解決方法 (続き)

CD または DVD ドライブが検出されない、またはドライバーがロードされない

原因	解決方法
ドライブが正しく接続されていない、または正しく設定されていない	別売のデバイスに付属の説明書を参照してください

DVD ドライブで映像が再生されない

原因	解決方法
映像がお使いの地域の規格外の可能性がある	DVD ドライブに付属の説明書を参照してください
デコーダー ソフトウェアがインストールされていない	デコーダー ソフトウェアをインストールします
メディアが破損している	メディアを交換します
映像がパレンタルロック（視聴年齢制限）の制限対象になっている	DVD ソフトウェアを使用して、パレンタルロックを解除します
メディアが裏返しに挿入されている	メディアを正しく挿入しなおします

メディアを取り出せない（トレイ式のドライブ）

原因	解決方法
メディアがドライブに正しく挿入されなかった	コンピューターの電源を切り、細い金属製の棒を非常用取り出しホールに差し込んで強く押します。トレイをゆっくり完全に引き出して、メディアを取り出します

CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM、DVD-R/RW ドライブがディスクを読み取れない、または起動に時間がかかる

原因	解決方法
メディアが裏返しになっている	ラベルが上を向くようにしてメディアを挿入しなおします
再生するメディアの種類（オーディオ、ビデオなど）を判別する必要があるため、DVD-ROM ドライブの起動に時間がかかる	再生するメディアの種類が判別されるまで 30 秒間以上待機します。ディスクが起動されない場合は、他の解決方法を参照してください
メディアが汚れている	市販の CD クリーニング キットで、メディアを掃除します
システムが CD または DVD ドライブを検出できない	1. デバイス マネージャーを使用して、デバイスをアンインストールします 2. コンピューターを再起動し、システムが CD または DVD ドライブを検出するかどうかを確認します

表 2-14 CD および DVD に関するトラブルの解決方法 (続き)

オーディオ CD の録音やコピーが困難または不可能である	
原因	**解決方法**
メディアの種類が間違っているか低品質である	1. 低速で録音してみます 2. ドライブに対して正しいメディアを使用していることを確認します 3. 別の種類のメディアを使用してみます。メディアの品質は、メーカーによって大きく異なります

USB フラッシュ ドライブに関するトラブルの解決方法

USB フラッシュ ドライブに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表に示します。

表 2-15 **USB フラッシュ ドライブに関するトラブルの解決方法**

Windows で、USB フラッシュ ドライブがドライブ名として認識されない

原因	解決方法
最後の物理ドライブの次にあたるドライブ名は使用できない	Windows で USB フラッシュ ドライブの初期設定のドライブ名を変更します

USB フラッシュ ドライブが認識（識別）されない

原因	解決方法
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効にした USB コネクタにデバイスが接続されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行して**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、その USB コネクタで[デバイス有効]（Device Available）に設定されていることを確認します
電源の投入前に、デバイスが正しく取り付けられていない	システムに電源を投入する前に、USB コネクタにデバイスが完全に挿入されていることを確認します

システムが USB フラッシュ ドライブから起動しない

原因	解決方法
起動順序が間違っている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[起動順序]**（Boot Order）の順に選択して起動順序を変更します
[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]でリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[ストレージ]**→**[ストレージ オプション]**（Storage Options）の順に選択して、リムーバブル メディアからの起動を有効に設定します。**[ストレージ]**→**[起動順序]**の順に選択して、USB が有効に設定されていることを確認します
デバイス上のイメージがブート可能でない	『Service Reference Guide』（英語版）にある「ROM Flash: Replicating the Setup: Creating a Bootable Device: Supported USB Flash Media Device」の項目の説明に沿って操作します。■前のセグメントに全て含めました■■前のセグメントに全て含めました■■前のセグメントに全て含めました■

起動可能な USB フラッシュ ドライブを作った後で、コンピューターが DOS から起動する

原因	解決方法
USB フラッシュ ドライブが起動可能になっている	オペレーティング システムが起動してから USB フラッシュ ドライブを取り付けます

コンピューター前面に接続したデバイスに関するトラブルの解決方法

コンピューター前面に接続したデバイスに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

表 2-16 コンピューター前面に接続したデバイスに関するトラブルの解決方法

USB デバイス、ヘッドフォン、またはマイクがコンピューターに認識されない

原因	解決方法
デバイスが正しく接続されていない	1. コンピューターの電源を切ります 2. デバイスをコンピューター前面に接続しなおしてから、コンピューターを再び起動します
デバイスに電力が供給されていない	外部電力を必要とする USB デバイスを使用している場合は、電源コードの一方の端がコンピューターに接続されていて、もう一方の端が使用可能な電源コンセントに接続されていることを確認します
正しいデバイス ドライバーがインストールされていない	1. 正しいデバイス ドライバーをインストールします 2. コンピューターの再起動が必要になる場合もあります
デバイスとコンピューターをつなぐケーブルが機能していない	1. 可能な場合は、ケーブルを交換します 2. コンピューターを再起動します
デバイスが機能していない	1. デバイスを交換します 2. コンピューターを再起動します
コンピューターの USB コネクタが[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で無効に設定されている	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行して、USB コネクタを有効にします

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

インターネット アクセスに関するトラブルが発生した場合は、インターネット サービス プロバイダー（ISP）に問い合わせるか、または以下の解決方法を参照してください。

表 2-17 インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

インターネットに接続できない

原因	解決方法
インターネット サービス プロバイダー（ISP）のアカウントが正しく設定されていない	インターネットの設定を確認するか、ISP に問い合わせてください
モデムが正しくセットアップされていない	モデムを接続しなおします。クイック セットアップに関する説明書を参照して、正しく接続されているか確認します
Web ブラウザーが正しくセットアップされていない	Web ブラウザーがインストールされていて、ISP へのセットアップが完了しているか確認します
ケーブル/DSL モデムが接続されていない	ケーブル/DSL モデムを接続します。ケーブル/DSL モデムの前面の電源ランプが点灯します
ケーブル/DSL サービスが使用できない、または悪天候のため中断している	後でインターネットに接続しなおすか、ISP に問い合わせてください（ケーブル/DSL サービスに接続すると、ケーブル/DSL モデムの前面のケーブル ランプが点灯します）
CAT5 UTP ケーブル（LAN ケーブル）が接続されていない	CAT5 UTP ケーブルで、ケーブル モデムをコンピューターの RJ-45 コネクタに接続します（正しく接続されると、ケーブル/DSL モデムの前面の PC ランプが点灯します）
IP アドレスが正しく構成されていない	ISP に正しい IP アドレスを問い合わせてください
Cookie が壊れている（「Cookie」は Web サーバーが Web ブラウザーに一時的に格納する情報です。Web サーバーが後で取得する特定の情報を Web ブラウザーに記憶させるときに役立ちます）	**Windows Vista の場合** 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[ネットワークとインターネット]**をクリックします 3. **[インターネット オプション]**をクリックします 4. **[全般]**タブの**[閲覧の履歴]**セクションで、**[削除]**ボタンをクリックします 5. **[Cookie の削除]**ボタンをクリックします **Windows XP の場合** 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[インターネット オプション]**をダブルクリックします 3. **[全般]**タブで、**[Cookie の削除]**ボタンをクリックします

インターネット プログラムを自動的に起動できない

原因	解決方法
プログラムによっては、起動する前に ISP にログオンする必要がある	ISP にログオンしてから、目的のプログラムを起動します

表 2-17 インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法 (続き)

インターネットでの Web サイトのダウンロードに時間がかかる

原因	解決方法
モデムが正しくセットアップされていない	モデムが正しく接続され、通信が正常であることを確認します **Windows XP の場合** 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[システム]**をダブルクリックします 3. **[ハードウェア]**タブをクリックします 4. **[デバイス マネージャ]**領域にある**[デバイス マネージャ]**ボタンをクリックします 5. **[モデム]**をダブルクリックします 6. **[Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem]**をダブルクリックします 7. **[全般]**タブで、**[診断]**をクリックします 8. **[モデムの照会]**をクリックします。応答に[成功]と表示されているモデムは、正しく接続および動作していることを示します **Windows Vista の場合** 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[システムとメンテナンス]**をクリックします 3. **[システム]**をクリックします 4. **[タスク]**一覧から、**[デバイス マネージャ]**を選択します 5. **[モデム]**をダブルクリックします 6. **[Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem]**をダブルクリックします 7. **[全般]**タブで、**[診断]**をクリックします 8. **[モデムの照会]**をクリックします。応答に[成功]と表示されているモデムは、正しく接続および動作していることを示します

ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

ソフトウェアのトラブルは多くの場合、以下のような原因で発生します。

- アプリケーションが正しくインストールまたは設定されていない
- アプリケーションを実行するための十分なメモリの空き容量がない
- アプリケーション間でリソースの競合が発生している
- 必要なデバイス ドライバーがインストールされていない
- 出荷時とは異なるオペレーティング システム（OS）をインストールしている場合に、その OS がお使いのシステムでサポートされていない

ソフトウェアに関するトラブルが発生した場合は、以下の表にある解決方法を参照してください。

表 2-18 ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

コンピューターの起動が進まず、HP ロゴ画面が表示されない

原因	解決方法
POST エラーが発生した	ビープ音およびキーボードのランプを確認します。考えられる原因については、「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください 詳しくは、リストア キットを参照するか、またはサポート窓口にお問い合わせください

HP ロゴ画面が表示された後、コンピューターの起動が進まない

原因	解決方法
システム ファイルが壊れている	起動時に F11 キーを押してリカバリ パーティションから起動し、工場出荷時の設定を復元します **注意：** システムを復元すると、ハードディスク ドライブ上のすべてのデータが消去されます。すべてのデータ ファイルをバックアップしてから、復元プロセスを実行してください

[Illegal Operation has Occurred]というエラー メッセージが表示される

原因	解決方法
使用中のソフトウェアが、お使いのバージョンの Windows で Microsoft 社の認可を得ていない	ソフトウェアがお使いのバージョンの Windows でマイクロソフトの認可を得ているかどうかを確認します（詳しくは、ソフトウェアのパッケージを参照してください）
コンフィギュレーション ファイルが壊れている	可能な場合は、データをすべて保存し、プログラムをすべて終了してからコンピューターを再起動します

カスタマー サポートのご利用について

このガイドに記載されている方法でも問題が解決しない場合は、HP 製品販売店またはサポート窓口にお問い合わせください。詳しくは製品に同梱されている『サービスおよびサポートを受けるには』を参照してください。

注記： 保守などのためにコンピューター本体をお預けになる際には、[セットアップ パスワード]（Setup Password）や[電源投入時パスワード]（Power-On Password）などのパスワードを消去しておいてください。

テクニカル サポートの電話番号については、『サービスおよびサポートを受けるには』を参照してください。日本以外の国や地域については、Documentation and Diagnostics CD に収録されている『Worldwide Telephone Numbers』を参照してください。

A POST エラー メッセージ

この付録では、POST（電源投入時のセルフテスト）実行中またはコンピューターの起動時に表示されるエラー コード、エラーメッセージ、およびさまざまなインジケーター ランプや音声コードについてまとめます。各エラーについて、考えられる原因や対処方法も示します。

POST メッセージが無効になっていると、POST 実行中のシステム メッセージ（メモリ カウント、エラーではないテキスト メッセージなど）が画面に表示されません。POST エラーが発生した場合はエラー メッセージが表示されます。POST 実行中に POST メッセージを無効から有効に手動で切り替えるには、F10 キーおよび F12 キー以外のキーを押してください。初期設定では POST メッセージが無効に設定されています。

オペレーティング システムのロードにかかる時間と、テストされるシステムの範囲は、選択する POST モードによって異なります。

クイック ブート（Quick Boot）を設定すると短時間で起動することができますが、すべてのシステム レベルのテストを実行するわけではなく、メモリ テストなどは実行されません。フル ブート（Full Boot）を設定するとすべての ROM ベースのシステム テストを実行するので、完了するまでに時間がかかります。

[x 日毎にフル ブート]（Full Boot Every x days）を設定すると 1 ～ 30 日に 1 回、定期的にフル ブートを実行することができます。このスケジュールを設定するには、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で[x 日毎にフル ブート]に再設定します。

注記： [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]について詳しくは、『コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

POST 時の数値コードおよびテキスト メッセージ

ここでは、数値コードが関連付けられている POST エラーについて説明します。また、POST の実行中に表示されるテキスト メッセージについても説明します。

注記： POST テキスト メッセージが表示されると、ビープ音が 1 回鳴ります。

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
101-Option ROM Checksum Error	システム ROM または拡張ボードのオプション ROM のチェックサム	1. ROM が正しいかどうか確認します 2. 必要に応じて ROM をフラッシュします 3. 最近拡張ボードを追加した場合は、その拡張ボードを取り外してみて問題が解決するかどうか確認します 4. CMOS メモリをクリアします（63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」を参照してください） 5. これでエラー メッセージが表示されなくなった場合は、拡張ボードの不具合と考えられますので、拡張ボードを交換します 6. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
103-System Board Failure	DMA またはタイマーの障害	1. CMOS メモリをクリアします（63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」を参照してください） 2. 拡張カードを取り外します 3. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
110-Out of Memory Space for Option ROMs	取り付けた PCI 拡張カードに含まれるオプション ROM が、POST 実行時にダウンロードするには大きすぎる	1. PCI 拡張カードを取り付けている場合は取り外してみて、トラブルが解決するか確認します 2. [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で**[カスタム]**（Advanced）→**[デバイス オプション]**（Device Options）の順に選択し、**[NIC PXE オプション ROM のダウンロード]**（NIC PXE Option ROM Download）を**[無効]**（Disable）に設定します。これによって、内蔵 NIC の PXE オプション ROM が POST 実行時にダウンロードされなくなるため、拡張カードのオプション ROM 用のメモリを確保できます。内蔵 PXE オプション ROM は、NIC から PXE サーバーに接続するために使用します
162-System Options Not Set	コンピューターの設定（コンフィギュレーション）が不適切	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[カスタム]**（Advanced）→**[オンボード デバイス]**

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
	RTC（リアル タイム クロック）用バッテリが寿命に達している	(Onboard Devices）の順に選択してコンフィギュレーションを確認します Windows の**[コントロール パネル]**にあるユーティリティを使用して日付および時刻を設定しなおします。問題が解決しない場合は、RTC 用バッテリを交換します。新しいバッテリの装着方法について詳しくは、『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください。または、HP 製品販売店またはサポート窓口に RTC 用バッテリの交換についてお問い合わせください
163-Time & Date Not Set	コンフィギュレーション メモリの日付および時刻が無効 RTC（リアル タイム クロック）用バッテリが寿命に達している	Windows の**[コントロール パネル]**にあるユーティリティを使用して日付と時刻を設定しなおします。[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を使用することもできます。問題が解決しない場合は、RTC 用バッテリを交換します。新しいバッテリの装着方法について詳しくは、『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください。または、HP 製品販売店またはサポート窓口に RTC 用バッテリの交換についてお問い合わせください
163-Time & Date Not Set	CMOS ジャンパーが正しく取り付けられていない	CMOS ジャンパーが正しく取り付けられていることを確認します
164-Memory Size Error	前回の起動以降、メモリ容量が変更された（メモリが追加されたか取り外された）	F1 キーを押して変更を保存します
164-Memory Size Error	メモリに関するコンピューターの設定（コンフィギュレーション）が不適切	**1.** [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]または Windows のユーティリティを実行します **2.** メモリ モジュールが装着されている場合は、正しく装着されていることを確認します **3.** 他社製のメモリを追加している場合は、HP 製のメモリだけを使用してテストします **4.** 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します
201-Memory Error	システム メモリの障害	**1.** メモリ モジュールが正しく取り付けられていることを確認します **2.** 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します **3.** 故障したメモリ モジュールを取り外して交換します **4.** メモリ モジュールを交換しても問題が解決されない場合は、システム ボードを交換します

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ...	エラー メッセージに示されたメモリ ソケットに装着されているメモリ モジュールに重要な SPD 情報が設定されていない。またはメモリ モジュールがチップセットに対応していない	1. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します 2. 別のメモリ ソケットを使用してみます 3. SPD 準拠のメモリ モジュールと交換します
214-DIMM Configuration Warning	取り付けられている DIMM が最適な構成になっていない	DIMM を取り付けなおして、各チャネルごとのメモリ容量が同じになるようにします
215-DIMM コンフィギュレーションが不適切	取り付けられている DIMM が最適な構成になっていない	システムの電源を切って、メモリ モジュールを取り付けなおします。AMD 製のシステムの場合、モジュールは、スロット XMM4、スロット XMM3、スロット XMM2、スロット XMM1 の順に取り付けます。Intel 製のシステムの場合、モジュールは、スロット DIMM1、スロット DIMM3、スロット DIMM2、スロット DIMM4 の順に取り付けます
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform	ECC メモリをサポートしていないプラットフォーム上に ECC メモリが装着されている	1. メモリを追加している場合は取り外してみて、トラブルが解決するか確認します 2. コンピューターの説明書を参照して、サポートされるメモリを確認します
301-Keyboard Error	キーボードの障害	1. コンピューターの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. コネクタが曲がっていないか、またはピンがなくなっていないかを確認します 3. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します 4. 必要であれば、キーボードを交換します
303-Keyboard Controller Error	I/O キーボード コントローラー	1. コンピューターの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
304-Keyboard or System Unit Error	キーボードの障害	1. コンピューターの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します 3. 必要であれば、キーボードを交換します 4. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
501-Display Adapter Failure	グラフィックス コントローラーの障害	1. 必要であれば、グラフィックス カードを挿入しなおします 2. CMOS メモリをクリアします（63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」を参照してください） 3. モニターが接続されていて、電源が入っていることを確認します 4. 可能であれば、グラフィックス カードを交換します
510-Flash Screen Image Corrupted	フラッシュ スクリーン イメージのエラー	最新の BIOS イメージを使用してシステム ROM を再フラッシュします。
511-CPU Fan not detected	CPU ファンが接続されていないか、障害がある	1. CPU ファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、CPU ファンを交換します
512-Rear Chassis Fan not detected	シャーシ背面のファンが接続されていないか、障害がある	1. シャーシ背面のファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、シャーシ背面のファンを交換します
513-Front Chassis Fan not detected	シャーシ前面のファンが接続されていないか、障害がある	1. シャーシ前面のファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、シャーシ前面のファンを交換します
515-Power Supply Fan not detected	電源装置ファンが接続されていないか、障害がある	1. 電源装置ファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、電源装置ファンを交換します
605-Diskette Drive Type Error	コンフィギュレーション メモリの内容とディスケット ドライブの種類が一致しない	1. 他のディスケット ドライブ（テープ ドライブ）を取り外します 2. CMOS メモリをクリアします（63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」を参照してください）
660-Display cache is detected unreliable	内蔵グラフィックス コントローラー ディスプレイ キャッシュが正しく動作しないで、無効になる	必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup	前回システムを起動した後にコンピューターのカバーを取り外した	操作は必要ありません
917-Front Audio Not Connected	前面オーディオ ハーネスとマザーボードとの接続が外れている	前面オーディオ ハーネスを取り付けなおします

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
921-Front USB 1 Not Connected	前面 USB ハーネスとマザー ボードとの接続が外れている	前面 USB ハーネスを取り付けなおします
922-Front USB 1 Not Connected	前面 USB ハーネスとマザー ボードとの接続が外れている	前面 USB ハーネスを取り付けなおします
921-Device in PCI Express slot failed to initialize	システムがデバイスに対応していない。または、PCI Express リンクを x1 に戻すことができない	システムを再起動してみます。それでもエラーが発生する場合は、お使いのシステムでは機能しないデバイスである可能性があります
1151-Serial Port A Address Conflict Detected	外部コネクタおよび内部コネクタが共に COM1 コネクタに割り当てられている	1. シリアル コネクタの拡張カードを取り外します 2. CMOS メモリをクリアします（63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」を参照してください） 3. カードを再設定するか、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]または Windows のユーティリティを実行します
1152-Serial Port B Address Conflict Detected	外部コネクタおよび内部コネクタが共に COM2 コネクタに割り当てられている	1. シリアル コネクタの拡張カードを取り外します 2. CMOS メモリをクリアします（63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」を参照してください） 3. カードを再設定するか、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]または Windows のユーティリティを実行します
1155-Serial Port Address Conflict Detected	外部コネクタと内部コネクタが同じ IRQ に割り当てられている	1. シリアル コネクタの拡張カードを取り外します 2. CMOS メモリをクリアします（63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」を参照してください） 3. カードを再設定するか、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]または Windows のユーティリティを実行します

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure	ハードディスク ドライブの障害（一部のハードディスク ドライブには、間違ったエラーメッセージを修正する、ハードディスク ドライブ ファームウェアのパッチがあります）	1. エラー メッセージが正しいか確認します。[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[DPS セルフテスト]**（DPS Self-test）の順に選択してドライブ保護システム（DPS）テストを実行します 2. 必要であれば、ハードディスク ドライブ ファームウェアのパッチを利用します（http://www.hp.com/support/から入手できます） 3. ハードディスク ドライブのデータのバックアップを作成した後、ハードディスク ドライブを交換します
1796-SATA Cabling Error	1 つ以上の SATA デバイスが正しく接続されていない。最適なパフォーマンスを得るには、SATA 0 および SATA 1 コネクタを SATA 2 および SATA 3 コネクタの前に使用する必要がある	SATA コネクタが昇順で使用されていることを確認します。1 つのデバイスを接続する場合は SATA 0 ポートを使用します。2 つのデバイスの場合は SATA 0 および SATA 1 ポート、3 つのデバイスの場合は SATA 0、SATA 1、および SATA 2 ポートを使用します
1797-SATA Drivelock is not supported in RAID mode.	1 つ以上の SATA ハードディスク ドライブでドライブロックが有効になっていると、システムが RAID モードに設定されていても SATA ハードディスク ドライブにアクセスできない	ドライブがロックされた SATA デバイスを取り外すか、ドライブロック機能を無効にします。ドライブロック機能を無効にするには、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[ストレージ オプション]**（Storage Options）にある**[SATA 構成]**（SATA Emulation）を**[IDE]**に変更してから、**[ファイル]**（File）→**[変更を保存して終了]**（Save Changes and Exit）の順に選択します。再度[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[ドライブロック セキュリティ]**（Drivelock Security）の順に選択します。一覧に表示された、ドライブロック対応の各 SATA デバイスに対して、ドライブロックが**[無効]**（Disabled）に設定されていることを確認します。最後に、**[ストレージ]**→**[ストレージ オプション]**にある**[SATA 構成]**を**[RAID]**に戻し、**[ファイル]**→**[変更を保存して終了]**の順に選択します
1801-Microcode Patch Error	ROM BIOS がプロセッサをサポートしていない	1. ROM BIOS を適切なバージョンにアップグレードします 2. 必要であれば、プロセッサを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2200-PMM Allocation Error during MEBx Download	Management Engine（ME）BIOS 拡張オプション ROM での POST 実行中のメモリ エラー	1. コンピューターを再起動します 2. 電源コードを抜き取り、メモリ モジュールを取り付けなおしてから、コンピューターを再起動します 3. 最近メモリの構成を変更した場合は、コンピューターの電源を切り、メモリ

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
		を元の構成に復元してから、コンピューターを再起動します 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2201-MEBx Module did not checksum correctly	Management Engine（ME）BIOS 拡張オプション ROM での POST 実行中のメモリ エラー	1. コンピューターを再起動します 2. 電源コードを抜き取り、メモリ モジュールを取り付けなおしてから、コンピューターを再起動します 3. 最近メモリの構成を変更した場合は、電源コードを抜き取り、メモリを元の構成に復元してから、コンピューターを再起動します 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2202-PMM Deallocation Error during MEBx cleanup	Management Engine（ME）BIOS 拡張オプション ROM での POST 実行中のメモリ エラー	1. コンピューターを再起動します 2. 電源コードを抜き取り、メモリ モジュールを取り付けなおしてから、コンピューターを再起動します 3. 最近メモリの構成を変更した場合は、電源コードを抜き取り、メモリを元の構成に復元してから、コンピューターを再起動します 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2203-Setup error during MEBx execution	MEBx を選択または終了すると、設定エラーが発生する	1. コンピューターを再起動します 2. 電源コードを抜き取り、メモリ モジュールを取り付けなおしてから、コンピューターを再起動します 3. 最近メモリの構成を変更した場合は、電源コードを抜き取り、メモリを元の構成に復元してから、コンピューターを再起動します 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2204-Inventory error during MEBx execution	MEBx に送られた BIOS 情報によってエラーが発生する	1. コンピューターを再起動します 2. エラーが解決しない場合は、最新の BIOS バージョンに更新します 3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
2205-Interface error during MEBx execution	ME との通信中に MEBx を操作すると、ハードウェア エラーが発生する	1. コンピューターを再起動します 2. エラーが解決しない場合は、最新の BIOS バージョンに更新します 3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2211-Memory not configured correctly for proper MEBx execution.	DIMM1 が取り付けられていない	メモリ モジュールが黒い DIMM1 ソケットに正しく取り付けられていることを確認します
Invalid Electronic Serial Number	シリアル番号が存在しない	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で正しいシリアル番号を入力します
Memory Parity Error	パリティ RAM の障害 他社製のグラフィックス カードがトラブルの原因になっている可能性があります	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]および診断ユーティリティを実行します 他社製のグラフィックス カードを取り外し、問題が解決するか確認します
Network Server Mode Active and No Keyboard Attached	ネットワーク サーバー モードが有効なときのキーボードの障害	1. コンピューターの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. コネクタが曲がっていないか、またはピンがなくなっていないかを確認します 3. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します 4. 必要であれば、キーボードを交換します
Parity Check 2	パリティ RAM の障害 他社製のグラフィックス カードがトラブルの原因になっている可能性があります	[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]および診断ユーティリティを実行します 他社製のグラフィックス カードを取り外し、問題が解決するか確認します

POST 時のフロント パネルのランプおよびビープ音の診断

ここでは、フロント パネルのランプおよび POST（Power-On Self Test）実行前または POST 実行中に発生するビープ音について説明します。ビープ音には、エラー コードやテキスト メッセージが関連付けられていないものもあります。

⚠ **警告！** コンピューターが電源コンセントに接続されていると、電源が入っていなくてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

注記： PS/2 キーボードのランプが点滅している場合は、コンピューターのフロント パネルのランプが点滅していないか確認し、フロント パネルのランプの動作を基に以下の解決方法を参照してください。

以下の表の解決方法は、実行する順に示されています。

一部のランプやビープ音の診断を使用できないモデルもあります。

表 A-2 キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが緑色に点灯	なし	コンピューターの電源が入っている	不具合ではありません
電源ランプが緑色で点滅（2 秒間隔）	なし	RAM のサスペンド モード（一部のモデルのみ）か、正常なサスペンド モード	不具合ではありません。サスペンド モードから復帰するには、任意のキーを押すかマウスを移動します
電源ランプが 2 回赤色で点滅（1 秒間隔）した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	2	本体内部の温度が以下の理由で動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない または ヒートシンク/ファン アセンブリが正しくプロセッサに取り付けられていない	1. コンピューターの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダーに接続されていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが取り付けられていても回転しない場合は、ヒートシンク/ファン アセンブリを交換します 4. 上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口に問い合わせてください
電源ランプが 1 秒間隔で 3 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	3	プロセッサが取り付けられていない（プロセッサの不具合という意味ではありません）	1. プロセッサが取り付けられていることを確認します 2. プロセッサを取り付けなおします

表 A-2 キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 (続き)

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが 4 回赤色で点滅（1 秒間隔）した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	4	電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	**1.** カバーを開けて、4 線または 6 線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されているか確認します **2.** トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、取り付けられているすべてのデバイス（ハードディスク ドライブ、オプティカル ドライブ、拡張カードなど）を取り外してシステムの電源を入れます。POST が起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを 1 つずつ取り付けなおします障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを 1 つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能することを確認します **3.** 電源装置を交換します **4.** システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
電源ランプが 1 秒間隔で 5 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	5	プレビデオのメモリ エラー	**注意：** DIMM やシステムの損傷を防ぐため、DIMM モジュールを取り付けなおす場合、または DIMM モジュールの取り付けや取り外しをする場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください **1.** DIMM を取り付けなおします **2.** DIMM を一度に 1 つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します **3.** 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します **4.** システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
電源ランプが 1 秒間隔で 6 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	6	プレビデオのグラフィックス エラー	グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います **1.** グラフィックス カードを正しく接続します **2.** グラフィックス カードを交換します **3.** システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） 内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します
電源ランプが 1 秒間隔で 7 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	7	システム ボードの障害（ROM がビデオに優先して検出した障害）	システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

表 A-2 キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 (続き)

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが 1 秒間隔で 8 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	8	チェックサムの不良による ROM の障害	1. 最新の BIOS イメージを使用してシステム ROM を再フラッシュします。詳しくは、『デスクトップ マネジメントについて』の「ブート ブロック緊急回復モード」の項目を参照してください 2. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
電源ランプが 1 秒間隔で 9 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	9	システムの電源は入るが、起動されない	1. 電源装置の裏側にある電圧選択スイッチ（一部のモデル）が正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 V に設定します） 2. コンピューターから電源コードを抜き取り、30 秒間待機してからもう一度、コンピューターに電源コードを差し込みます 3. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） 4. プロセッサを交換します
電源ランプが 1 秒間隔で 10 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	10	オプション カードの障害	1. オプション カードを一度 に 1 枚ずつ取り外し（カードが複数ある場合）、そのたびにシステムの電源を入れて問題が解決するか確認します 2. 障害のあるカードを特定できたら、そのカードを取り外して交換します 3. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
電源ランプが 1 秒間隔で 11 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	11	現在のプロセッサが、以前にこのシステムで有効に設定されていた機能をサポートしていない	1. TXT 対応のプロセッサを取り付けます 2. [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で TXT を無効に設定します 3. 元のプロセッサを取り付けなおします
システムの電源が入らず、ランプが点滅していない	なし	システムの電源を入れることができない	電源ボタンを 3 秒間程度押し続けます。ハード ディスク ドライブ ランプが緑色に点灯する場合は、電源ボタンが正しく動作しています。以下の操作を行います。 1. 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 V に設定します） 2. システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） または

表 A-2 キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 (続き)

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
			電源ボタンを 3 秒間程度押し続けます。ハードディスク ドライブ ランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います 1. コンピューター本体が、電力が供給されている電源コンセントに接続されていることを確認します 2. カバーを開けて、電源ボタン ハーネスがシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 3. 電力ケーブルが両方ともシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 4. システム ボードの 5 V aux ランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタン ハーネスを交換します。問題が解決しない場合は、システム ボードを交換します 5. システム ボードの 5 V aux ランプが点灯していない場合は、システム ボードの 5 V aux ランプが点灯するまで、拡張カードを 1 枚ずつ取り外します。問題が解決しない場合は、電源装置を交換します

B　パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定

お使いのコンピューターには、パスワードのセキュリティ機能が搭載されています。

パスワードの設定は[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]メニューから行います。[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]メニューで設定できるセキュリティ用のパスワードには、[セットアップ パスワード]（Setup Password）と[電源投入時パスワード]（Power-On Password）の 2 つがあります。セットアップ パスワードだけを設定した場合、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で設定した情報以外のすべての情報に、他のユーザーがアクセスすることができます。電源投入時パスワードだけを設定した場合、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]による設定情報のほか、コンピューター上のすべての情報にアクセスするときに、電源投入時パスワードの入力が必要となります。セットアップ パスワードと電源投入時パスワードの両方を設定した場合、セットアップ パスワードの入力によってのみ[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]にアクセスできます。

両方のパスワードが設定されている場合、コンピューターへログインをする際に[電源投入時パスワード]の代わりに[セットアップ パスワード]を使用することもできます。これはネットワーク管理者には便利な機能です。

パスワードを忘れてしまった場合、パスワード ジャンパーを再設定することによって、パスワードを解除して、コンピューターの情報にアクセスすることができます。

△ **注意：**　CMOS ボタンを押すと、CMOS の値が工場出荷時の値に再設定されます。後で必要になったときのために、コンピューターの CMOS 設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を使用して簡単に作成できます。CMOS 設定のバックアップについて詳しくは、『コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

パスワード ジャンパーの再設定

[電源投入時パスワード]または[セットアップ パスワード]の有効/無効の設定および消去を行うには、以下の操作を行います。

1. 適切な手順でオペレーティング システムを終了してから、コンピューター本体および外部装置の電源を切り、電源コンセントから電源コードを抜き取ります。
2. 電源コードを抜いた状態で電源ボタンを再び押して、コンピューターに残っている電力を放電します。

   警告！ 感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

   注意： 本体を電源コンセントに接続したままにすると、本体の電源を切っていてもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。

   静電気の放電によって、コンピューターやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の作業を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

3. コンピューター本体のカバーまたはアクセス パネルを取り外します。
4. ヘッダーおよびジャンパーを確認します。

   注記： 他の部品と簡単に区別できるよう、パスワード ジャンパーは緑色になっています。パスワード ジャンパーなどのシステム ボード部品の位置は製品によって異なります。システム ボード部品の位置を示す部品図（IPSM）は、http://www.hp.com/support/からダウンロードできます。

5. ピン 1 およびピン 2 からジャンパーを取り外します。紛失しないように、取り外したジャンパーをピン 1 またはピン 2 のどちらかに戻します。
6. コンピューター本体のカバーまたはアクセス パネルを取り付けます。
7. 外部装置を接続します。
8. 電源コードを電源コンセントに差し込み、電源を入れます。オペレーティング システムが起動します。これで、パスワードは消去され、パスワード機能が無効になります。
9. 新しいパスワードを設定するには、手順 1 から手順 4 を繰り返し、パスワード ジャンパーをピン 1 およびピン 2 に戻した後、手順 6 から手順 8 を繰り返します。[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で新しいパスワードを設定します。[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]の使用方法について詳しくは、『コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

CMOS の消去および再設定

コンピューターのコンフィギュレーション メモリ（CMOS）には、コンピューターの構成に関する情報が保存されています。

CMOS ボタンを使用すると CMOS はリセットされますが、[電源投入時パスワード]と[セットアップ パスワード]は消去されません。

CMOS を消去すると、Management Engine BIOS Extension（MEBx）の Active Management Technology（AMT）設定（パスワードを含む）が消去されます。パスワードは「admin」に初期設定されているため、再設定する必要があります。AMT 設定も再設定する必要があります。MEBx にアクセスするには、POST の実行中に Ctrl ＋ P キーを押します。

1. コンピューター本体および外部装置の電源を切り、電源コンセントから電源コードを取り外します。
2. コンピューター本体からキーボードやモニターなどの外部装置を取り外します。

   警告！ 感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

   注意： 本体を電源コンセントに接続したままにすると、本体の電源を切っていてもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。

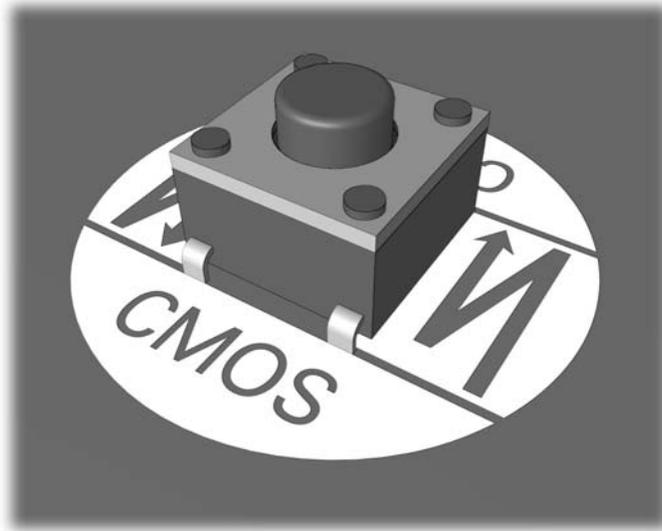
   静電気の放電によって、コンピューターやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の作業を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

3. コンピューター本体のカバーまたはアクセス パネルを取り外します。

   注意： CMOS ボタンを押すと、CMOS の値が工場出荷時の値に再設定されます。後で必要になったときのために、コンピューターの CMOS 設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を使用して簡単に作成できます。CMOS 設定のバックアップについて詳しくは、『コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

4. CMOS ボタンを 5 秒間押し続けます。

注記： 電源コンセントから電源コードが抜かれていることを確認してください。電源コードが接続されていると、CMOS ボタンを押しても CMOS がリセットされません。

図 B-1 CMOS ボタン

注記： CMOS ボタンなどのシステム ボード部品の位置は製品によって異なります。システム ボード部品の位置については、部品図（IPSM）を参照してください。

5. コンピューター本体のカバーまたはアクセス パネルを取り付けます。

6. 外付けデバイスを接続します。

7. 電源コードを電源コンセントに差し込み、電源を入れます。

注記： CMOS を消去してコンピューターを再起動すると、コンフィギュレーションが変更されたことを通知する POST エラー メッセージが表示されます。[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]で日時その他の特別な設定を再設定します。

[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]の使用方法について詳しくは、『コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

C　ドライブ保護システム（DPS）

ドライブ保護システム（DPS）は、一部のモデルに搭載されたハードディスク ドライブに組み込まれている診断ツールです。DPS を使用して、保証規定が適用されない、ハードディスク ドライブの交換に至るような問題を診断します。

コンピューターの組み立て時に各ハードディスク ドライブに対して DPS テストが実行され、主要な情報がハードディスク ドライブに書き込まれます。この情報は半永久的に記録されます。DPS が実行されるたびに、テストの結果がハードディスク ドライブに書き込まれます。サポート窓口では、この情報をもとに、DPS ソフトウェアを実行する原因となった状況を特定できます。

DPS を実行しても、ハードディスク ドライブに保存されているプログラムやデータには影響を与えません。DPS はハードディスク ドライブのファームウェアに含まれているので、オペレーティング システムが起動できない場合でも診断が可能です。テストに要する時間は、ハードディスク ドライブのメーカーや容量によって異なりますが、ほとんどの場合 1 ギガバイト当たり約 2 分かかります。

ハードディスク ドライブに問題があると判断したときに、DPS を実行してください。ただし、[SMART Hard Drive Detect Imminent Failure]というメッセージが表示された場合、これは重大な障害があるという意味ですので、DPS を実行する必要はありません。この場合は、ハードディスクの情報をバックアップし、ハードディスクの交換についてサポート窓口へお問い合わせください。

[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]からの DPS へのアクセス

コンピューターが正常に起動できなかった場合、[コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]を使用して DPS プログラムにアクセスします。DPS にアクセスするには、以下の操作を行います。

1. コンピューターの電源を入れるか再起動します。
2. 画面の右下に[F10=Setup]と表示されたら、F10 キーを押します。

   注記：　画面右下に**[F10=Setup]**と表示されている間に F10 キーを押せなかったときは、コンピューターを再起動して操作をやりなおしてください。

   [コンピューター セットアップ（F10）ユーティリティ]のメイン画面から 5 つのメニュー（**[ファイル]**（File）、**[ストレージ]**（Storage）、**[セキュリティ]**（Security）、**[電源]**（Power）、**[カスタム]**（Advanced））を選択できます。
3. **[ストレージ]→[DPS セルフテスト]**（DPS Self-Test）の順に選択します。

   取り付けられている DPS 対応のハードディスク ドライブの一覧が画面に表示されます。

注記： DPS 対応のハードディスク ドライブがコンピューターに取り付けられていない場合、**[DPS セルフテスト]**オプションは画面に表示されません。

4. テスト対象のハードディスク ドライブを選択し、画面に表示される説明に沿ってテストを進めます。

テストが終了すると、以下の 3 つのテスト結果のうちの 1 つが表示されます。

- テストは成功しました。完了コードは 0。
- テストは異常終了しました。完了コードは 1 または 2。
- テストに失敗しました。ドライブの交換が必要です。完了コードは 3 から 14 までのどれか。

テストに失敗した場合は、問題の対処方法についてサポート窓口にお問い合わせください。そのとき、テストの完了コードをお知らせください。

索引